



**ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRIENDO: UN ANÁLISIS DE LAS
EXPERIENCIAS DE INQUILINOS Y PROPIETARIOS**

LAURA JARAMILLO LONDOÑO

**UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN MERCADEO
MEDELLÍN
FEBRERO DE 2018**

**ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRIENDO: UN ANÁLISIS DE LAS
EXPERIENCIAS DE INQUILINOS Y PROPIETARIOS**

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de magíster
en Mercadeo**

LAURA JARAMILLO LONDOÑO¹

Asesor temático: Federico Estrada García, E. F., E. E. P. P.

Asesor metodológico: Yaromir Muñoz Molina, Ph. D

**UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN MERCADEO
MEDELLÍN
FEBRERO DE 2018**

¹ laurajaramillo252@gmail.com

Dedicatoria

Dedico este trabajo sobre todo a todas aquellas personas que han tenido en algún momento un rol de inquilino o propietario; estudiar sus vivencias para comprender sus actitudes hacia el servicio fue mi motivación. También quiero dedicarlo de manera muy especial a todas las personas que ejercen una actividad inmobiliaria, desde gerentes del sector hasta agentes del mismo, en dirección hacia una comprensión conjunta de la realidad de nuestro gremio.

Agradecimientos

Quiero agradecerle a Dios por la fortuna de permitirme escribir estas letras e iluminar mi camino. A mi madre, por todo su cariño, apoyo y comprensión desde siempre. A mi novio, quien me ha brindado su amor y apoyo incondicional. A mis dos grandes maestros, el profesor Yaromir Muñoz Molina, Ph. D., y el ingeniero y especialista Federico Estrada García, por acompañarme en este proceso.

Resumen

El sector inmobiliario de arrendamientos en Colombia tiene un alto nivel de ausencia de profesionalidad por parte de los agentes inmobiliarios del gremio; si bien existen normas estatales al respecto, no hay un control estricto que permita que las mismas se cumplan. De ahí nace gran parte de las debilidades del sector, que al final se ven reflejadas en las experiencias de los usuarios finales: los propietarios e inquilinos. A través de esta investigación se caracterizaron las experiencias vividas como positivas o negativas, agrupadas en categorías de acuerdo con las respuestas de los sujetos estudiados, en las que se encontró que el cumplimiento en el pago del canon y las negociaciones sobre precios, condiciones y firma del contrato fueron las más comunes para propietarios e inquilinos respectivamente. También se hallaron los momentos de verdad relevantes para cada grupo, entre los que resaltaron el cumplimiento en el pago del canon para los propietarios y los daños y las reparaciones para los inquilinos. Los factores que valoraron los grupos en las agencias de arrendamientos también se estudiaron y se encontró que la representatividad total ante inquilino y recibir inmuebles en condiciones físicas y legales adecuadas fueron los más valorados por propietarios e inquilinos, en su orden. Por último, se demostró, a través de un análisis profundo, que la relación de causa y efecto entre la caracterización de las experiencias de cada uno de los grupos con agencias de arrendamientos y las actitudes hacia las mismas no siempre se comporta de manera lineal.

Palabras clave: arrendamientos, experiencias, administración inmobiliaria, intermediación inmobiliaria, inmobiliario.

Abstract

The real estate sector of leases in Colombia has a high level of lack of professionalism on the part of real estate agents of the guild; although there are state regulations in this regard, there is no strict control that allows them to be

complied with. This is the origin of a large part of the sector's weaknesses, which in the end are reflected in the experiences of end users: owners and tenants. Through this research, lived experiences were characterized as positive or negative, grouped into categories according to the responses of the subjects studied, in which it was found that compliance with the payment of the canon and negotiations on prices, conditions and signing of the contract were the most common for owners and tenants respectively. The moments of truth relevant to each group were also found, among which were the compliance with the payment of the canon for the owners and the damages and repairs for the tenants. The factors that valued the groups in the leasing agencies were also studied and it was found that the total representation before a tenant and receiving properties in suitable physical and legal conditions were the most valued by owners and tenants, in their order. Finally, it was demonstrated, through a deep analysis that the relationship of cause and effect between the characterization of the experiences of each of the groups with leasing agencies and the attitudes towards them does not always behave in a linear manner.

Key words: *leases, experiences, real estate management, real estate brokerage, real estate.*

Contenido

1.1.	Introducción	14
1.2.	Situación de estudio y pregunta.....	15
2.1.1.	Crecimiento y rentabilidad de la actividad inmobiliaria	16
2.1.2.	La ausencia de profesionalidad y alta competencia	18
2.1.3.	Poco control del marco regulatorio nacional	20
2.1.4.	Comportamiento del sector en el área metropolitana del Valle de Aburrá	21
2.1.5.	Potencialidad del mercado de arrendamientos en Medellín	27
2.1.6.	Experiencias de usuarios con el servicio de administración de inmuebles en arriendo	29
1.3.	Objetivos	33
2.1.7.	General	33
2.1.8.	Específicos	33
1.4.	Justificación del trabajo.....	34
1.5.	Contenido del informe	34
1.6.	Marco conceptual.....	35
2.2.	Experiencia de usuario	35
2.3.	Incidentes críticos	36
2.4.	Actitud.....	37
2.5.	Pensamiento lineal y enfoque sistémico	38
2.6.	Mercadeo relacional y confianza	39
2.7.	Objeción.....	40
2.8.	Servicio	40
2.9.	Momento de verdad	41
2.10.	Emociones del usuario frente al servicio de arrendamientos	42
2.11.	Comportamiento frente al arrendamiento de vivienda	43
2.12.	Imagen y conocimiento de las inmobiliarias	44
2.13.	Ocupación informal en el sector de arrendamientos	45
2.14.	Costumbre mercantil	48
3.	Aspectos metodológicos.....	49

3.1. Tipo de estudio	49
3.2. Recolección de la información	50
3.2.1. Instrumentos o técnicas de información	50
3.3. Criterios de muestreo.....	50
3.3.1. Sujetos	51
3.4. Diseño del análisis	51
4. Presentación y análisis de resultados	52
4.1. Distribución por municipio.....	53
4.2. Distribución por rangos de edad	54
4.3. Distribución por niveles socioeconómicos	54
4.4. Situación experiencial de mayor recordación	55
4.5. Experiencias recordadas agrupadas en categorías.....	57
4.6. Caracterización de la experiencia más recordada	60
4.7. Emociones más nombradas	61
4.8. Recomendación de la agencia de arrendamientos.....	63
4.9. Momentos de verdad	65
4.10. Tendencia a actuar.....	67
4.11. Factores valorados en una agencia de arrendamientos.....	70
4.12. Opinión sobre las agencias de arrendamientos.....	72
4.13. Influencia de la vivencia en la opinión sobre las agencias de arrendamientos.....	75
4.14. Percepción de las agencias de arrendamientos	78
4.15. Influencia de la vivencia en la percepción de las agencias de arrendamientos.....	81
4.16. Comentarios generales agrupados en categorías	85
5. Conclusiones.....	88
Referencias.....	91
Anexo.....	98

Lista de gráficas

Gráfica 1. Distribución de las viviendas por comunas en Medellín	27
Gráfica 2. Demanda de vivienda efectiva en Medellín	28
Gráfica 3. Oferta de vivienda efectiva en Medellín	29
Gráfica 4. Propietarios, inquilinos y total: distribución por municipio	53
Gráfica 5. Propietarios, inquilinos y total: distribución por rangos de edad	54
Gráfica 6. Propietarios, inquilinos y total: distribución por niveles socioeconómicos	55
Gráfica 7. Propietarios: situación experiencial de mayor recordación	56
Gráfica 8. Inquilinos: situación experiencial de mayor recordación	57
Gráfica 9. Propietarios: experiencias recordadas agrupadas en categorías	58
Gráfica 10. Inquilinos: experiencias recordadas agrupadas en categorías	60
Gráfica 11. Propietarios, inquilinos y total: caracterización de la experiencia más recordada	60
Gráfica 12. Propietarios, inquilinos y total: recomendación de la agencia de arrendamientos	63
Gráfica 13. Propietarios: recomendación de la agencia de arrendamientos asociada con la caracterización de su experiencia	64
Gráfica 14. Inquilinos: recomendación de la agencia de arrendamientos asociada con la caracterización de su experiencia	64
Gráfica 15. Propietarios: momentos de verdad	66
Gráfica 16. Inquilinos: momentos de verdad	67
Gráfica 17. Propietarios, inquilinos y total: tendencia a actuar	67
Gráfica 18. Propietarios: relación entre la caracterización de la experiencia con la tendencia a actuar en arrendamientos	68
Gráfica 19. Inquilinos: relación entre la caracterización de la experiencia con la tendencia a actuar en arrendamientos	69
Gráfica 20. Propietarios: aspectos valorados en una agencia de arrendamientos	71
Gráfica 21. Inquilinos: aspectos valorados en una agencia de arrendamientos	72
Gráfica 22. Propietarios, inquilinos y total: opinión sobre las agencias de arrendamientos	73
Gráfica 23. Propietarios: relación entre la caracterización de la vivencia con la opinión sobre las agencias de arrendamientos	73
Gráfica 24. Inquilinos: relación entre la caracterización de la vivencia con la opinión sobre las agencias de arrendamientos	74
Gráfica 25. Propietarios, inquilinos y total: influencia de la vivencia en la opinión sobre las agencias de arrendamientos	75
Gráfica 26. Propietarios: correlación entre la caracterización de la situación experiencial positiva de quienes mencionaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación y su respuesta ante la influencia de su vivencia	76

Gráfica 27. Propietarios: correlación entre la caracterización de la situación experiencial negativa de quienes mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y su respuesta ante la influencia de su vivencia	76
Gráfica 28. Inquilinos: correlación entre la caracterización de la situación experiencial positiva de quienes mencionaron estar de acuerdo con la afirmación y su respuesta ante la influencia de su vivencia	77
Gráfica 29. Inquilinos: correlación entre la caracterización de la situación experiencial negativa de quienes mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación y su respuesta ante la influencia de su vivencia	78
Gráfica 30. Propietarios, inquilinos y total: percepción de las agencias de arrendamientos	79
Gráfica 31. Propietarios: relación entre la caracterización de la vivencia y la percepción de las agencias de arrendamientos	79
Gráfica 32. Inquilinos: relación entre la caracterización de la vivencia y la percepción de las agencias de arrendamientos	80
Gráfica 33. Propietarios, inquilinos y total: influencia de la vivencia en la percepción de las agencias de arrendamientos.....	81
Gráfica 34. Propietarios: correlación entre la caracterización de la situación experiencial positiva de quienes mencionaron percibir las agencias como <i>buenas</i> y su respuesta ante la influencia de su vivencia	82
Gráfica 35. Propietarios: correlación entre la caracterización de la situación experiencial negativa de quienes mencionaron percibir las agencias como <i>aceptables</i> y su respuesta ante la influencia de su vivencia	83
Gráfica 36. Inquilinos: correlación entre la caracterización de la situación experiencial positiva de quienes mencionaron percibir las agencias como buenas y su respuesta ante la influencia de su vivencia	83
Gráfica 37. Inquilinos: correlación entre la caracterización de la situación experiencial negativa de quienes mencionaron percibir las agencias como aceptables y su respuesta ante la influencia de su vivencia	84
Gráfica 38. Propietarios: comentarios mencionados agrupados en categorías	85
Gráfica 39. Inquilinos: comentarios mencionados agrupados en categorías	86

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Propietarios: emociones más nombradas.....	61
Ilustración 2. Inquilinos: emociones más nombradas.....	62

Lista de tablas

Tabla 1. Grados de Informalidad en Colombia	47
--	-----------

Lista de ecuaciones

Ecuación 1. Fórmula para hallar el tamaño de la muestra para estimación de proporciones con población infinita.....	51
---	----

Lista de anexos

Anexo A:	98
----------------	----

1.1. Introducción

La actividad de intermediación de inmuebles en arriendo es muy competitiva, no solo en el país sino también fuera de él. En Antioquia, de manera específica, la migración existente desde otras ciudades, la formación natural de nuevos hogares locales, los cambios en el núcleo familiar y la independencia progresiva de jóvenes conducen a que la actividad tenga, por consiguiente, una alta demanda. Hoy día, en la región, ingresar como agente o inmobiliaria a la labor es algo muy fácil, pues no hay un control estricto que vigile el cumplimiento de las normas existentes, y, además, el apoyo que le brinda la tecnología a la profesión hace de esta ocupación un ejercicio bastante rentable, en especial si se pertenece al grupo de informales que no cumplen los requerimientos legales.

A pesar de que en el primer trimestre de 2017 la economía creció menos de lo esperado, no fue así para las actividades inmobiliarias y de alquiler de vivienda; por el contrario, fueron de los pocos ítems que impulsaron el producto interno bruto (PIB) durante el trimestre. Incluso, el sector inmobiliario jalona otras ramas que inciden en factores cruciales para el aumento del PIB, lo que significa que el sector inmobiliario es clave para la economía del país.

Sin embargo, aunque es tan importante para la economía del país, es un sector en el que se observa mucho desconocimiento sobre los actores ocupados en la labor, tanto, que ni siquiera se tienen cifras exactas sobre cuántos agentes, inmobiliarias y familias que contratan el servicio se encuentran hoy en día en el sector. De esta manera, al encontrarse en el ejercicio de la labor una cantidad indeterminada de personas sin control, existe una parte de los mismos que no son los más idóneos para practicar el oficio, lo que se ve reflejado en desconfianza y malas experiencias comunicadas por algunos usuarios, que, en última instancia, terminan afectando la imagen de la administración de inmuebles en arriendo, en general.

Las lonjas de propiedad raíz, tanto locales como nacionales, saben las desventajas que trae lo enunciado para el gremio y de ahí han venido expidiendo algunas normas en búsqueda de un mayor control al sector. También hay algunos

estudios relacionados que hacen alusión al grupo de informales que no cumplen los requerimientos legales del mismo. Sin embargo, no existía hasta ahora ningún estudio que indagara y profundizara sobre si esas experiencias específicas con el servicio de administración de inmuebles en arriendo que han tenido, tanto propietarios como inquilinos, con agencias de arrendamiento, inciden en efecto en sus percepciones y tendencias a actuar hacia las mismas en forma lineal.

El objetivo de esta investigación fue precisamente analizar cómo las mencionadas experiencias que inquilinos y propietarios habían tenido con el servicio de administración de inmuebles en arriendo afectaban las actitudes actuales hacia el mismo. Para lograrlo, primero se tuvo que entender cuáles eran esas experiencias, algunas de carácter positivo y otras de carácter negativo, así como cuáles de ellas eran, al mismo tiempo, momentos de verdad relevantes para cada grupo. Con base en dichos hallazgos se analizaron los factores valorados por los sujetos al buscar una agencia de arrendamientos, así como la relación de causa y efecto entre sus vivencias y sus percepciones, emociones y tendencias a actuar con respecto a las agencias de arrendamientos.

1.2. Situación de estudio y pregunta

En este apartado se muestran aspectos relevantes de contexto, antecedentes y pregunta de investigación que llevaron a realizar el estudio. Es importante primero, comprender cuáles son los actores involucrados en la situación de estudio, por tanto, cuando se habla de inquilino o arrendatario se refiere a la persona que toma en arriendo un inmueble, ya sea en forma directa o a través de un intermediario; cuando se habla de propietario o arrendador, se refiere a la persona dueña del inmueble que cede su propiedad en arriendo con el objetivo de obtener una ganancia; por último, cuando se hace mención de administrador de inmuebles en arriendo se alude a la persona jurídica o natural intermediaria entre el dueño del inmueble y el inquilino, que se encarga de la administración del inmueble en general y del cumplimiento de los derechos y deberes de cada parte involucrada, con el propósito de obtener así una ganancia debida a la labor de administración.

En cuanto al contexto general que rodea a esta investigación, se resaltan varias situaciones que se agrupan a continuación.

2.1.1. Crecimiento y rentabilidad de la actividad inmobiliaria

El servicio de intermediación inmobiliaria es una actividad de alta rentabilidad si se compara con otras ocupaciones laborales. Para desempeñar el servicio en la venta o arrendamiento de un bien inmueble no necesariamente se deben hacer grandes inversiones, es decir, no es indispensable trabajar desde un local comercial, ni invertir en publicidad pagada ni en vallas. Hoy en día, la tecnología ha permitido que negocios como el estudiado puedan desarrollarse por medio de la promoción de los inmuebles en páginas web no pagadas y la interacción con los clientes de manera directa a través de diversas plataformas gratuitas, por lo que, al desarrollar la actividad de intermediación en la venta o arrendamiento de un inmueble, la inversión y los costos asociados podrían ser mínimos si se comparan con otras actividades, hecho que cautiva así la atención de personas que deseen ejercer una labor de alta rentabilidad.

Por su parte, el sector inmobiliario en Colombia, en general, viene creciendo. De acuerdo con la Cámara Colombiana de Construcción (Camacol, 2017, citado en La construcción de vivienda cerró 2016 en auge y así continuará, 2017), cerca de 180.000 inmuebles nuevos se comercializaron en 2016. De ellos, en total se vendieron 146.869 viviendas, de acuerdo con Galería Inmobiliaria, 2017, citado en La construcción de vivienda cerró 2016 en auge y así continuará, 2017), lo que significa una tasa de crecimiento nacional del 7,2% con respecto a 2015, lo cual se dio en parte por viviendas de interés prioritario (VIP) y de interés social (VIS), que en conjunto tuvieron un aumento del 23%. Este crecimiento jalonó otros negocios; por ejemplo, según el DANE (2017), entre enero y septiembre de 2016 se presentó un aumento del 10% en créditos hipotecarios, que alcanzaron los 77.000; la producción de concreto se incrementó en 5,7% y la generación de empleo proveniente del sector creció en 81.000 nuevas plazas de trabajo, lo que significa

que 3,26 millones de personas estuvieron trabajando en el sector inmobiliario (Cuatro retos para reanimar economía en el resto del año, 2017).

Para el primer trimestre de 2017 se tuvieron algunas variaciones. El PIB creció en 1,1%, menos de lo esperado por el Banco de la República, que lo proyectaba en 1,3% (Cuatro retos para reanimar economía en el resto del año, 2017). Algunos sectores relacionados con la actividad inmobiliaria se vieron afectados en muy alto grado, como fue el caso de la construcción, que bajó 1,4% y completó dos trimestres seguidos de caída frente al trimestre anterior, en parte por el descenso en el número de las edificaciones, entre las que están las viviendas, que bajaron 7,13% (Cuatro retos para reanimar economía en el resto del año, 2017), lo que obligó a los constructores a considerar no lanzar por ahora nuevos proyectos (Sierra Suárez, 2017); a lo expuesto se sumó que el PIB per cápita (que es ingreso por habitante si toda la producción se distribuyera de manera igualitaria entre toda la población) empezó a caer o, al menos, a tener crecimiento casi nulo, debido a que su expansión, en 1,1%, fue un poco más baja frente al de la población, que fue de 1,12%.

A pesar de ello, las actividades inmobiliarias y de alquiler de vivienda estuvieron entre los sectores con comportamiento positivo que aportaron al crecimiento del PIB (Cuatro retos para reanimar economía en el resto del año, 2017). Crecieron en 3,1% en comparación con el mismo período del año anterior y en 0,7% con respecto al trimestre previo (DANE, 2017). Si entre enero y mayo de 2016 una vivienda tomaba en promedio 167 días para arrendarse en Medellín, para igual período de 2017 el indicador bajó a 121. El aumento de la demanda de este tipo de inmuebles se debe en gran parte a un mayor ingreso de personas provenientes de otras ciudades, a la generación de nuevos hogares locales, a cambios en el núcleo familiar y a la independencia progresiva de jóvenes. Datos de la Lonja de Propiedad Raíz Medellín y Antioquia arrojan que en Medellín se estima que hay 302.916 viviendas en arriendo, de las 365.000 que, en términos aproximados, suma el valle de Aburrá. En ese sentido, del 35% al 37% de los habitantes de

Medellín viven en alquiler y, en dicho escenario, el 62% de viviendas de la muestra se alquilan en menos de tres meses. El estudio, además, muestra que el 89% de viviendas ofrecidas en arriendo de enero a mayo y detectadas en la investigación de la entidad apelan a una inmobiliaria, mientras que un año atrás era el 92% (Rojas T., 2017).

El crecimiento del sector inmobiliario, la percepción de la población de que comprar finca raíz en Colombia es una inversión de poco riesgo (Finca raíz, una alternativa de inversión, 2013) y la ubicación del sector entre los que jalonan en sentido positivo el PIB del país (Cuatro retos para reanimar economía en el resto del año, 2017) son algunas de las razones de su demanda, lo que implica que ejercer la intermediación pueda ser visto como una actividad atractiva para potenciales inmobiliarios.

2.1.2. La ausencia de profesionalidad y alta competencia

El progreso del sector inmobiliario nacional no solo depende del crecimiento económico que favorece al gremio, de un mayor movimiento de las ventas de los inmuebles o del mercado de arrendamientos, sino, también, de la profesionalidad con que se ejerza dicha actividad por parte de los inmobiliarios del sector.

La realidad es que el sector inmobiliario en Colombia tiene un bajo contenido de profesionalidad por parte de muchos agentes del sector. De un total nacional estimado de 800.000 transacciones de venta de inmuebles que se efectuaron en 2016, el 60% se hizo a través de algún intermediario; en el 92% de las mismas hubo intervención de agentes no afiliados a una lonja, entre los cuales la mayor parte correspondió a informales (Luque, 2017); debe entenderse que entre ellos pudo haber algunos que cumplieron los requerimientos legales. Pese a que instituciones como Fedelonjas promocionan las ventajas de arrendar por medio de inmobiliarias (Sarmiento, 2016), aún queda un 40% de colombianos que lo sigue haciendo en forma directa (Luque, 2017).

De acuerdo con Fedelonjas, en el país se registran alrededor de cuatro millones de familias que viven en inmuebles arrendados, de las cuales el 15% tiene contratos formales con agencias y el 85% restante son procesos directos o con agentes pertenecientes al grupo de informales, que no cumplen los requerimientos legales para ejercer; sin embargo, si bien se conoce que los niveles socioeconómicos más bajos son los que más se concentran como clientes del grupo de informales que no cumplen los requerimientos legales, no se tienen cifras exactas sobre cuántos hogares están en dicha modalidad (Campos, 2017).

Como novedad relacionada, la reforma tributaria que modificó el estatuto tributario nacional y que empezó a regir el 1 de enero de 2017 estableció un IVA del 19% a los contratos de arrendamiento de inmuebles destinados para actividades comerciales, sin importar el avalúo catastral o comercial, así como tampoco si uno o ambos contratantes son personas naturales o jurídicas, pero, aclaró, además, que si el arrendador y el arrendatario son de régimen simplificado y no sobrepasan los topes para ser clasificados como pertenecientes al régimen común, no serán sujetos del IVA (Construcción salió bien librada en la reforma tributaria, 2017) , lo cual fue aprovechado por algunos informales que no cumplen los requerimientos legales y que son de régimen simplificado como argumento para no cobrar el IVA. A tal efecto, con mayores impuestos para las operaciones de bienes inmuebles, no solo se divide más al grupo de quienes ejercen la actividad de manera correcta del que no lo hace así, sino que se podría aumentar más el conjunto de quienes no reportan de manera adecuada las operaciones que ejecutan.

El bajo contenido de profesionalidad y el hecho de que sea una actividad poco regulada, que permite el acceso a quien quiera ejercer la labor sin restricción y con unos costos mínimos que se transforman en alta rentabilidad, hacen del ejercicio inmobiliario en arrendamientos un sector muy competido, tanto en el sentido legal como en el ilegal. Si tal vez las entidades encargadas de regular cada proceso del negocio de arrendamientos (notarías, alcaldías, lonjas, aseguradoras y el Estado

central) lograsen aplicar un adecuado engranaje entre las partes, se podría avanzar de manera más eficaz hacia la formalidad y el control de las normas en el sector, dado que las organizaciones que trabajan en colaboración son más propensas a tener mejor desempeño en la labor sobre la cual hay un interés común, de tal modo que se encuentre, a través de sus relaciones, formas de agregar valor o de disminuir costos (Claro, Claro y Zylbersztajn, 2005).

De hecho, la ausencia de profesionalidad trae muchas otras desventajas para el sector, porque aumenta los riesgos para quienes contratan servicios inmobiliarios a través de agentes sin la idoneidad necesaria y que no se someten al control del Gobierno; a su vez, genera un desequilibrio tributario, que repercute en gran medida en las empresas del sector que ven afectadas su productividad y, por ende, su crecimiento (Luque, 2017). Con la ausencia de profesionalidad, en concepto del autor, no solo el país deja de recibir recursos, sino que también en muchos casos se pone en riesgo el patrimonio de los usuarios (Fedelonjas, 2017), sin contar que los procesos jurídicos asociados con el tema son amplios e incluso desde el punto de vista judicial es difícil gestionar un incumplimiento y pueden durar años en resolverse (Al subarrendar un inmueble, mire el contrato con lupa, 2017), lo que podría llegar a afectar la imagen del sector en general.

2.1.3. Poco control del marco regulatorio nacional

Las principales normas legales que promueven la profesionalidad del sector son: la ley 820 de 2003, o régimen de arrendamiento de vivienda urbana, que establece en su artículo 28 la exigencia de la matrícula inmobiliaria; puede considerarse la más completa y sobre la que se basa gran parte del contenido de los contratos de arrendamiento; el Código de Comercio, en especial del artículo 515 al 535, referentes a los contratos de arrendamiento; el Código Civil para lo relacionado con reparaciones que no se encuentren especificadas en la ley 820; el decreto 3817 de 1982 y el decreto 2221 de 1983, en los cuales se dictaron normas sobre control de arrendamientos de inmuebles ubicados en áreas urbanas; el decreto

2153 de 1992 sobre la libre competencia, y otras normas, como la ley de desarrollo territorial: la 388 de julio de 1997, con la que se perfeccionó la ley de reforma urbana de 1991, la gestión ambiental, el plan de ordenamiento territorial (POT), la importancia de los avalúos y el desarrollo de expansión de los municipios. Cabe mencionar que no hay una normatividad establecida de manera específica para inmuebles de uso rural y comerciales, que se negocian de acuerdo con la costumbre mercantil que se tenga en el sector y mediante común acuerdo entre las partes. Si llegan a tener algún desacuerdo que no pueda ser solucionado por ellas mismas, podrán recurrir a un centro de conciliación, a la autoridad administrativa, como las alcaldías, o a un juez civil de arbitramento, con base en el común acuerdo.

Al respecto, la regulación del cumplimiento de las leyes está a cargo de la alcaldía del municipio en el que se ejerce la labor, que debe vigilar que los individuos cumplan el requisito de la matrícula inmobiliaria y que estén realizando los contratos tal cual fueron aprobados por la misma, de acuerdo con las anteriores normas; la DIAN también aporta a la regulación, en el sentido de que obliga a los establecimientos comerciales que han superado los topes para considerarse como tales a cambiar su figura por la de una persona jurídica. Sin embargo, en la práctica es fácil encontrar inmobiliarias o agentes que ejercen la labor de intermediación sin el cumplimiento de alguna o de todas las disposiciones legales para tal actividad, así como constantes quejas de los participantes del sector que apoyan el hecho, lo que demuestra una insuficiencia de las entidades regulatorias en el control de dichas organizaciones o individuos.

2.1.4. Comportamiento del sector en el área metropolitana del Valle de Aburrá

Las disposiciones legales antes citadas dan muestra de que, si bien el sector está respaldado por normas estatales en el país, se complementa con prácticas no escritas que se usan en el gremio de acuerdo con las costumbres mercantiles del

sector inmobiliario que se han dado naturalmente en cada localidad del país, en las que, también, su control es nulo en la práctica.

Para el área metropolitana del valle de Aburrá, por ejemplo, se conoce como costumbre mercantil utilizada el pago de bonificación a referidos, que en la práctica son porteros, recepcionistas y administradores de propiedades horizontales, a pesar de que, en especial del lado opuesto (empleadores de los mismos) el fenómeno esté definido como corrupción, así sea en baja escala, el hecho de que los empleados usen su cargo para recibir compensación extra al salario pagado por la labor por la que fueron contratados (Velamuri, Harvey y Venkataraman, 2017), sin autorización del empleador. Esta situación podría ser considerada como un daño al mercado, puesto que cada vez son más altos los incentivos que se les ofrecen a los mismos, lo que disminuye así las rentabilidades de las inmobiliarias, aunque pueda verse en la ética una oportunidad de diferenciación (Velamuri et al., 2017); desde otra perspectiva, “determinados niveles bajos de corrupción pueden ser positivos para el funcionamiento en el sistema en el que se producen” (Tortosa, 1995, p. 21) y, en algunos casos, necesarios en la práctica para la labor (Velamuri et al., 2017). Esto, sumado al gran aporte que tienen las actividades inmobiliarias en el PIB del país (Cuatro retos para reanimar economía en el resto del año, 2017), podría ser un tema de análisis por parte de las entidades que están buscando la regulación del sector, en el sentido de que podrían indagar, en vez de evitar el hecho, una forma de legalizar tales niveles bajos de corrupción al pasarlos a otras nociones, pues deben tener en cuenta que pueden encontrarse con la barrera de la existencia de instituciones u organizaciones que tengan intereses ocultos asociados con el deseo de la ausencia de legalidad, debido precisamente a que obtienen un beneficio propio o a la percepción de reducción de aporte al PIB que podría generar la profesionalidad del sector, como en el caso del Estado.

En complemento a las mencionadas prácticas no escritas, existe una costumbre mercantil actual en el gremio en la que el intermediario cobra al propietario el 10% del valor del canon antes de IVA como comisión por los servicios de administración. Sin embargo, a pesar de que en la práctica se conoce que años atrás esta comisión estaba en el 12% y que solo unas pocas agencias lo sostienen hoy en día, en la actualidad es notoria la existencia de un vicio en el mercado en el que los propietarios solicitan descuentos en las comisiones a los intermediarios y, por ello, se puede evidenciar que algunos agentes inmobiliarios bajan su comisión de administración al 8% e, incluso, hay algunas que reducen al 7% y otras que no cobran algún procedimiento, como el estudio de arrendamiento, sin darse cuenta de que el gremio podría estar hoy atravesando una guerra de precios, cuyas consecuencias son letales para cualquier sector, pues es una caída precipitada en los márgenes de la industria (Rao, Bergen y Davis, 2000). Precisamente, estas prácticas, al dejar menos rentabilidad de la habitual, pueden ser causantes de desmotivación de los intermediarios o simplemente ese monto puede no alcanzar para cubrir un buen servicio, hechos que se reflejan en malas experiencias o incidentes críticos que inquilinos y propietarios al final expresan, por lo cual, si no se le da un límite a dicha guerra de precios, se podrá seguir afectando el buen funcionamiento del servicio al cliente y el paso del tiempo sin control por parte de las entidades regulatorias del sector, que en este caso favorece al intermediario, continuará creando un ambiente de permisividad que puede tener efectos muy graves para la rentabilidad de dichas agencias, al punto en el que podrá no ser beneficioso el negocio para ellas, así como la pérdida de confianza por parte de los usuarios en las mismas.

Con este tema es claro que el sector clama, por un lado, regulación para acercarse a un proceder ideal, en el que puedan darse negociaciones de tipo gana-gana (Soto J. y Restrepo D., 2008); por otro lado, en vista de que hace falta educar a los participantes del sector para eliminar dicho vicio y para que se cree una cultura que aporte a este objetivo, el sector clama ayuda en la construcción de

una cultura basada en educación que puede darse a través de las lonjas, pues ellas podrían generar campañas a modo de charlas gratuitas al grupo de informales que no cumplen los requerimientos legales del sector (podría decirse que la mayoría de ellos no cuentan con los recursos para acceder a un curso o simplemente lo destinan a su negocio), con el fin de explicarles las consecuencias de sus “estrategias” de bajo precio, así como de otras que no aportan en sentido positivo al conjunto.

Es notoria la falta de control por parte de las entidades regulatorias del sector hacia la actividad y hacia los organismos relacionados, como las notarías, para que exijan las certificaciones respectivas en las transacciones, lo que deja sin protección a las leyes anteriores; es evidente también que hay una alta competencia debido precisamente a estas pocas regulaciones, que permiten que cualquier individuo pueda ejercer en todo momento. Lo anterior, en complemento con lo expuesto en el apartado de contexto, al final termina afectando en gran medida a las experiencias del usuario final. Para el caso del valle de Aburrá existen, a su vez, algunos informales que no cumplen los requerimientos legales pero que tienen intenciones de legalizar su actividad, sin desconocer que hay otros a los que en definitiva no les interesa seguir lineamientos de las normas al respecto. Sin embargo, aquellos que sí desean hacerlo se encuentran con algunas barreras que les dificultan, a ellos y al sector en general, lograr el objetivo hacia la profesionalidad, como las expresadas a continuación.

Una de estas barreras es la existencia de algunos requerimientos que, podría decirse, no logran adaptarse a la realidad del sector, como es el caso de la Alcaldía de Envigado, con la aplicación de su decreto N° 065 de enero 26 de 2009. En su artículo primero se expresan los requisitos mínimos para obtener la matrícula de arrendador, entre los que se encuentran varios elementos por lo general difíciles de conseguir para una agencia que este iniciando; por ejemplo, en el literal d se solicita acreditar un patrimonio neto certificado por la cámara de

comercio respectiva, equivalente a quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), o presentar garantía financiera por dicho valor; por su parte, el literal e solicita a la agencia acreditar un activo corriente certificado por la cámara de comercio, equivalente a cien SMLMV, que respalden como mínimo seis meses en la actividad ejecutada o presentar garantía financiera por dicho valor, y, en el literal i exige que se esté afiliado a una lonja (Alcaldía de Envigado, 2009). Esto significa que una persona o agencia debe tener \$368.858.500 de patrimonio neto certificado y otros \$73.771.700 en activos corrientes certificados o presentar garantía por esos montos, sin contar que precisamente, para estar afiliado a una lonja, se requiere matrícula inmobiliaria. En este escenario suceden dos situaciones; la primera es que, desde el punto de vista de la Alcaldía de Envigado, se reconoce que la labor que hacen es aproximarse de modo estricto al deber ser, aunque su modo de actuar podría estar alejado de la realidad del sector; la segunda es que, desde el punto de vista de las inmobiliarias del sector, en específico las de Envigado, estos requerimientos se convierten en una barrera hacia la legalidad. De esta manera, si tener la matrícula inmobiliaria significa acercarse a la legalidad o profesionalidad, es evidente que la misma solo va a existir una vez que las agencias sean lo suficientemente grandes para cumplir tales requerimientos o siempre y cuando las leyes estén respaldadas por un control estricto que obligue a los agentes a adherirse a inmobiliarias que sí cumplan los requerimientos, como sucede en algunos estados de Estados Unidos (en donde los agentes inmobiliarios y *realtors* que tienen licencia pero no cuentan con la categoría de corredor, deben adherirse a uno de ellos (Mirman y Mirman, 2014), que puede ser una inmobiliaria u otro agente que por su condición puede responsabilizarse de toda la operación (Department of Business and Professional Regulation, The State of Florida, United States of America, 2004) o a apartarse del sector.

Otra de las barreras es la reforma del estatuto tributario nacional antes citada, por la cual muchos agentes inmobiliarios del valle de Aburrá optan por quedarse como

personas naturales sin cumplir los demás requerimientos legales, para tener como argumento de negociación el no cobrar el IVA, al menos mientras no sea evidente para la DIAN, lo que afecta así a todos aquellos que sí deben facturarlos.

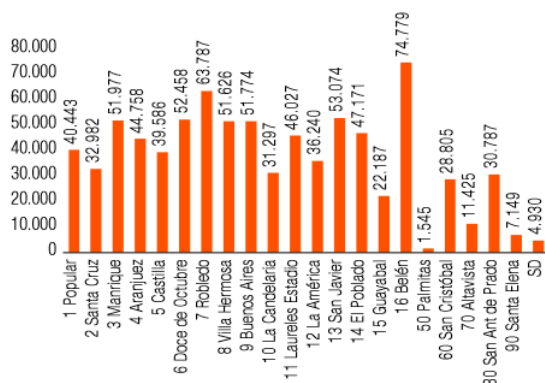
Como complemento a dichas barreras, algunas aseguradoras que prestan servicios para el sector inmobiliario en arrendamientos exigen, entre sus requisitos a los inmobiliarios que deseen obtener el seguro, al menos 30 inmuebles arrendados bajo su administración, para lo cual el solicitante administrador opta, en algunos casos, por arrendarlos según su propio riesgo, en búsqueda de obtener la alianza con el seguro de arrendamientos; podría decirse que la mayoría lo hace por desconocimiento, debido a que sí existe al menos una aseguradora que no tiene este ítem entre sus requisitos o porque no quieren lidiar con los demás requerimientos, como, por ejemplo, la matrícula inmobiliaria. Por añadidura, en algunos otros casos en los que sí se aprueba el seguro al intermediario, cuando se inicia la ejecución, al ser la aseguradora con toda razón bastante exigente con los documentos del inquilino solicitante, muchos inmobiliarios, posiblemente por miedo a perder los negocios, optan por arrendarlos de manera directa, sin aseguradora o, si se tiene una capacidad financiera suficiente, contratan su propio abogado para que realice dichos estudios, como es el caso de Arrendamientos Panorama, que no se respalda a través de ningún seguro sino que hace los estudios a través de su propia área de abogados (Arrendamientos Panorama, 2017). Además, existen aseguradoras que permiten que el propietario pueda arrendar en forma directa a través de la compra de un seguro (con las mismas coberturas en la práctica que le otorga a una inmobiliaria), como es el caso de Suramericana de Seguros (Sura, 2017), lo que deja a las agencias sin una de sus ventajas competitivas con respecto al arrendamiento directo y se convierte así dicha aseguradora en un competidor inmediato para las inmobiliarias.

En el área metropolitana del valle de Aburrá, como dato de interés, para 2016, la región contaba con 1.220.968 viviendas, cuya mayoría, con un 66%, se ubicaron en Medellín (Medellín Cómo Vamos, 2016a).

2.1.5. Potencialidad del mercado de arrendamientos en Medellín

Medellín, que se acoge al antes comportamiento mencionado en el área metropolitana del valle de Aburrá, de acuerdo con datos de la Gobernación de Antioquia, ha registrado un alto crecimiento del inventario de sus viviendas, lo que sugiere una alta potencialidad de la ciudad para el mercado de arrendamientos; por ejemplo, en 2004 se contaba con 544.002 viviendas, para 2015 con 794.874 y para 2016 ascendió a 824.807; de las últimas, el 35% de ellas se ubicaron en el nivel socioeconómico 2 y el 30% en el 3; en promedio es una ciudad de nivel socioeconómico bajo medio, pues solo el 4% de las viviendas se ubicaron en el nivel socioeconómico 6, el 8% en el 5, el 11% en el 4 y el 12% en el 1 (Medellín Cómo Vamos, 2016b). El número de viviendas por comuna para 2016 puede verse a continuación:

Gráfica 1. Distribución de las viviendas por comunas en Medellín



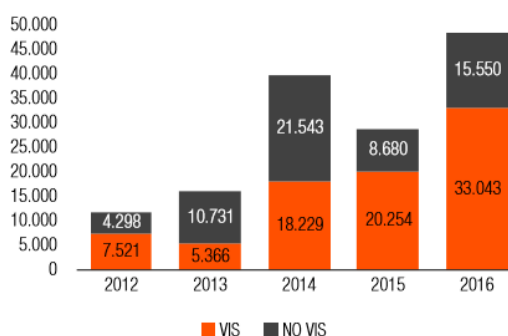
Fuente: Medellín Cómo Vamos (2016b, p.125)

En la ciudad, para 2016, el 49,87% de estas viviendas estaban en la condición de propias pagadas completamente, el 36,62% estaban como arrendatarios o subarrendatarios, el 6,13% estaban pagando una vivienda, el 5,89% vivían en

usufructo, el 1,41% como ocupantes de hecho y el 0,08% tenían vivienda mediante un contrato por el que se entrega al acreedor una finca raíz para que se pague a partir de sus frutos Medellín Cómo Vamos (2016b)

En cuanto a la demanda efectiva de viviendas, que significa el número de las demandadas por las familias, en Medellín se tuvo el siguiente comportamiento para 2016:

Gráfica 2. Demanda de vivienda efectiva en Medellín



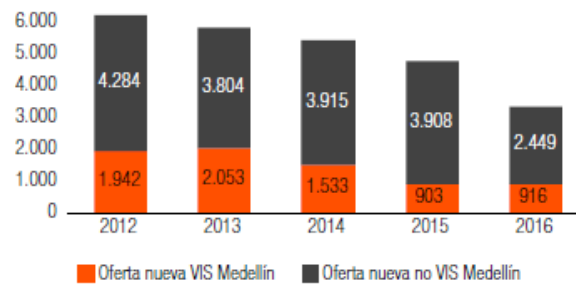
Fuente: Medellín Cómo Vamos (2016b, p.130)

En la gráfica 2 se muestra un aumento de la demanda de vivienda diferente a VIS con respecto al año 2015, mientras que las de tipo VIS sí tuvieron un aumento significativo, para un total cercano a las 49.000 demandadas (Medellín Cómo Vamos, 2016b).

La oferta efectiva de vivienda, por su parte, ha descendido de manera constante desde 2012. Para 2016, si bien hubo un leve aumento de la oferta efectiva de vivienda de interés social (VIS), el descenso que tuvo la oferta de vivienda efectiva de tipos diferentes hizo que el total de ese año tuviera un comportamiento menor con respecto al año inmediatamente anterior. En complemento al aumento de la disponibilidad de vivienda en Medellín, se debe tener en cuenta que la mayor proporción de ese crecimiento se dio en el estrato 1, que creció en 93% entre

2004 y 2016, por lo que puede inferirse que dichas viviendas son de interés prioritario (VIP) y, por ende, se da la diferencia con los resultados de la oferta efectiva.

Gráfica 3. Oferta de vivienda efectiva en Medellín



Fuente: Medellín Cómo Vamos (2016b, p.130)

De esta manera, si bien se ha dado una disminución en la oferta efectiva de la vivienda en la ciudad, la demanda del mismo tipo ha aumentado, lo cual puede considerarse un potencial para el mercado de arrendamiento, pues, por la dinámica natural del mercado, de los compradores de inmuebles habrá alguna proporción de ellos que destinarán ese bien para inversión o cambiarán de propiedad, por lo que algunos dedicarán la anterior para arrendamiento; así mismo, con la existencia de nuevas propiedades, habrá quienes deseen cambiarse a un inmueble más nuevo que el que habitan.

2.1.6. Experiencias de usuarios con el servicio de administración de inmuebles en arriendo

Todo lo descrito previo a la potencialidad del mercado de arrendamientos en Medellín, en cuanto a las situaciones existentes del mercado de arrendamientos en el país y la región, son algunas de las razones que han generado, tanto para inquilinos como para propietarios, malas experiencias hacia el servicio de administración de inmuebles en arriendo, casos que se dan no solo en Colombia sino también en el ámbito internacional (InmoBlog, 2010). En complemento, aún

existen empresas, tanto inmobiliarias como de otros sectores, en las que la estrategia de mercadeo esta primordialmente enfocada hacia la atracción de nuevos consumidores, con lo que se descuida a los que ya se tienen (Edvardsson, 1992); a lo anterior debe añadirse el desconocimiento de que obtener un nuevo cliente es de 5 a 25 veces más costoso que retener a uno existente, por lo cual el aumento de las tasas de retención de clientes en un 5% aumenta las ganancias en un 25% a 95% (Gallo, 2014). En ese sentido, se hace notoria la falta de un enfoque relacional en algunas organizaciones administradoras de inmuebles en arriendo, que, al creer que tienen a los clientes fijos, se devuelven o se quedan en lo transaccional y no evolucionan hacia un direccionamiento experiencial (Schmitt, 2000), sin entender que el mercadeo relacional es un gran influyente en las experiencias y, por ende, clave en el éxito de los negocios de hoy en día (Claro et al., 2005).

Los infortunados incidentes críticos negativos que han tenido inquilinos y propietarios con los administradores de inmuebles en arriendo por lo general están acompañados de posteriores conflictos y la inexistencia de los últimos puede generar situaciones de complacencia en las que procesos como la innovación no se dan (Rosenberg y Stern, 1970); por ello, estudiarlos se convierte en una oportunidad de mejora a la imagen del servicio de administración de inmuebles en arriendo en general.

Aunque no puede desconocerse que hay usuarios que han tenido experiencias positivas con intermediarios en la administración de inmuebles en arriendo (Feefo, 2017), la profesión goza de una mala prensa generalizada (Api Noticias, 2013), en la que hay estudios que demuestran que prima la desconfianza como una de las principales razones para no hacer uso de los servicios de los administradores de inmuebles en arriendo (Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, 2013), lo que se convierte en un reto para las inmobiliarias actuales.

Así, todo lo anterior describe los aspectos que abarcan el contexto de la investigación.

En cuanto a los antecedentes relacionados con el estudio, es importante resaltar que en búsqueda de la formalización del sector inmobiliario se han hecho varios avances. Los pilares para lograr la profesionalidad comenzaron con la expedición de la ley 1673 de 2013, por medio de la cual se reglamentó la actividad de los evaluadores en Colombia y se estableció un modelo de autorregulación (Congreso de Colombia, 2013). Dicha norma ha dado frutos con la creación del Registro Abierto de Evaluadores, a cargo de las entidades reconocidas de autorregulación de evaluadores, como la Corporación de Autorregulación de Evaluadores (ANA), primera organización reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio. Gracias a esa evolución, se aprobó el código de conducta del agente inmobiliario (NTS SI 01) y la norma técnica sectorial para la administración de copropiedades residenciales (NTS SI 02). Se espera que antes de culminar 2017 se publiquen las normas técnicas sectoriales para el arrendamiento de inmuebles, venta de vivienda nueva y comercialización de inmuebles nuevos diferentes de vivienda. Asimismo, se espera avanzar en la aprobación de otras normas técnicas, como el código de conducta del administrador de copropiedades o el servicio de corretaje de la venta de inmuebles (Luque, 2017). En complemento, el gremio expresó su interés por llevar a cabo estas políticas de arrendamiento que permitan la autorregulación de la actividad inmobiliaria, lo que llevaría a combatir la ilegalidad. Además, Fedelonjas ha venido trabajando de la mano de Icontec para administrar la Unidad de Normalización de Procesos Inmobiliarios con el objetivo de tener unas mejores prácticas y, a la vez, tratar de que las personas que no están en la profesionalidad entren a la misma y se incorporen a las lonjas que están afiliadas a la federación (Campos, 2017).

La Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, por su parte, está en la búsqueda de un proyecto de ley de intermediación inmobiliaria, con el que los agentes puedan acercarse a la profesionalidad a través de un certificado inmobiliario que los registre con aprobación de los requisitos previos. Este certificado, además de que obliga al corredor a cumplir el código de ética y a tener

obligaciones y derechos establecidos, permitirá tener control y vigilancia de los organismos reguladores con el apoyo de la justicia ordinaria hacia los intermediarios y, por ende, esto podrá contribuir a la disminución de la probabilidad de experiencias de usuario negativas, puesto que los intermediarios se verán obligados a ejercer la labor de manera correcta y podrán tener beneficios justos que les permitan desarrollar un buen servicio. En la página de la entidad ya está publicado el reglamento del registro del corredor inmobiliario (Tamayo J. y Panesso U., 2017).

Por otro lado, el Gobierno Nacional se encuentra en la fase de estructuración de una política para el programa de arrendamiento, que se espera esté reglamentado para el segundo semestre de 2017, y desde el Ministerio de Vivienda se viene trabajando con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) un programa para la estructuración y todo el esquema de las políticas de arrendamiento (Campos, 2017).

En cuanto a investigaciones académicas relacionadas, existe un estudio regional en el que se expone cómo las malas experiencias han causado que los arrendatarios busquen inmuebles de manera directa, así como otros hallazgos relacionados (Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, 2013). En el mundo hay estudios que muestran también la existencia de experiencias negativas asociadas y, además, se encuentra que los intermediarios inmobiliarios son los que tienen las tasas de insatisfacción más altas con respecto a otros servidores, lo que pone en evidencia que un usuario solo se siente satisfecho con los mismos cuando obtiene un resultado positivo en la transacción (Dabholkar y Overby, 2005); de igual manera existen otras investigaciones en las que se presentan experiencias positivas alrededor del servicio (Feefo, 2017).

En forma simultánea, hay otra investigación conexa en la que se expone cómo la afinidad étnica es criterio valorado por los usuarios en la búsqueda en un agente inmobiliario (Palm, 1985), lo que influye en la experiencia de usuario. También

existe una investigación realizada en Singapur, que aplica el concepto de la mezcla de mercadeo a las agencias inmobiliarias y que encuentra al mismo tiempo atributos que deberían tener las mismas de acuerdo con lo mencionado en entrevistas a ambas partes: los usuarios en el servicio y los intermediarios, con el objetivo de hacer de la experiencia de usuario un proceso más asertivo (Pheng y Hoe, 1994).

En pocas palabras, si bien se ha venido trabajando para reducir la ilegalidad, de manera que pueda hacerse un mejor control a la actividad inmobiliaria para reducir las experiencias negativas con los intermediarios del sector, y aunque hay estudios relacionados, no había hasta ahora ningún estudio que enfocado a identificar de modo específico y preciso cuáles habían sido esas experiencias, positivas o negativas, que los usuarios habían tenido alrededor de una intermediación inmobiliaria en arrendamientos y si las mismas afectaban o no el comportamiento hacia el servicio; tampoco hay evidencia académica de buenos manejos administrativos en el área de servicios inmobiliarios y por ello la pregunta de investigación que se busca responder en este estudio es: ¿cómo afectan las experiencias de inquilinos y propietarios con el servicio de administración de inmuebles en arriendo las actitudes frente al mismo?

1.3. Objetivos

2.1.7. General

Analizar el efecto en las actitudes de las experiencias vividas por inquilinos y propietarios con el servicio de administración de inmuebles en arriendo.

2.1.8. Específicos

- ✓ Caracterizar las experiencias de inquilinos y propietarios con el servicio de administración de inmuebles en arriendo.

- ✓ Establecer los momentos de verdad relevantes, tanto de inquilinos como de propietarios, al usar el servicio de administración de inmuebles en arriendo.
- ✓ Identificar los factores valorados por inquilinos y propietarios cuando buscan un administrador de inmuebles en arriendo.
- ✓ Determinar los efectos positivos y negativos que podrían generar tales experiencias en la percepción de las agencias.

1.4. Justificación del trabajo

La presente investigación se llevó a cabo con el fin de entender, a través de sus experiencias, las actitudes hacia la administración de inmuebles en arriendo de los inquilinos y propietarios que han contratado en algún momento dicho servicio y si se da un comportamiento lineal de causa y efecto entre ellos; para el efecto se tomaron, de las experiencias positivas, puntos clave valorados por los individuos y, de las negativas, aquellas situaciones que deberían repetirse, con el ánimo de hallar respuestas que permitiesen recuperar y fortalecer la imagen de los administradores de inmuebles en arriendo.

En cuanto al alcance de la investigación, se realizó con propietarios e inquilinos residentes en los municipios de Medellín, Envigado, Sabaneta e Itagüí. El horizonte temporal para toma de datos y análisis de los mismos abarcó el año 2017.

1.5. Contenido del informe

En el informe se presenta en su primera parte el marco conceptual en el que se encuentran las bases teóricas sobre las que se basó la investigación, luego se presentan los aspectos metodológicos, es decir, el tipo de estudio, las características de la recolección de la información, los instrumentos que se utilizaron, los sujetos de estudio y cómo se diseñó el análisis. Más tarde se muestran la presentación y el análisis de los resultados de la ejecución del instrumento a través de varios ítems que explican cada uno de los hallazgos. Por

último, se expresan las conclusiones del estudio y se presentan las referencias bibliográficas que se citaron durante todo el informe y el instrumento de investigación como anexo.

1.6. Marco conceptual

Las siguientes son palabras o expresiones comunes usadas durante la investigación y la forma como se interpretan en el contexto:

2.2. Experiencia de usuario

Hoy en día competir en el mercado global se ha convertido en algo relativamente difícil; la tecnología, el acceso a la información y las nuevas generaciones son algunos factores que hacen que las tendencias y el desarrollo de los sectores cambien cada vez con mayor rapidez, lo que se convierte en un reto de reinversión constante para las organizaciones actuales; de ahí nacen conceptos que, de una u otra forma, apoyan dicha reinversión, como es el caso del de experiencia de usuario.

Las experiencias de usuario se consideran una evolución del concepto de relacionamiento entre una compañía y su cliente (Gentile, Spiller y Noci, 2007); si bien todos los productos y servicios tienen el potencial de poseer atributos que generen valor agregado con respecto a su competencia, una forma de hacerlo es a través de las experiencias de usuario (LaSalle y Britton, 2003). Por tal razón, las estrategias de comercialización en compañías que lo aplican permiten la oportunidad de crear lealtad para generar compras repetitivas, y despertar emociones en el consumidor, que se caracterizan por proveer al cliente una experiencia en la satisfacción de las necesidades y no solo vender un producto o servicio (Barragán Codina, Villalpando Cadena y Guerra Rodríguez, 2017). Dichas experiencias pueden ser sensoriales (sensaciones), afectivas (sentimentales), cognitivo-creativas (pensamientos), físicas o de estilo de vida (actuaciones) y de identificación social (relaciones) (Schmitt, 2000).

Para la presente investigación, cuando se habla de experiencias de inquilinos y propietarios se alude a la experiencia directa que haya tenido el usuario en todo el

proceso del uso del servicio e incluye la forma como haya sido tratado por el proveedor del servicio (Johnston y Clark, 2005) y se ha de comprender la importancia de su estudio porque las personas “tienden a percibir su propia experiencia como mayoritaria” (Ubillos Landa, Páez Rovira, y Mayordomo López, 2004, p. 18) y porque las experiencias forman las creencias, que, a su vez, originan las valoraciones sobre el sujeto sobre el que se generaron las experiencias, las que, a su turno, suscitan las actitudes que en última instancia se convierten en hábitos de comportamiento, como se puede ver a continuación.

2.3. Incidentes críticos

Un incidente es “toda actividad humana observable que sea suficientemente completa en sí misma para permitir que se hagan inferencias y predicciones acerca de la persona que realiza el acto” (Flanagan, 1954, p. 1); cuando se habla de un incidente crítico, el mismo “debe ocurrir en una situación en la que el propósito o intención del acto parezca bastante claro para el observador y donde sus consecuencias sean suficientemente definidas para dejar poca duda sobre sus efectos” (Flanagan, 1954, p. 1). En lo fundamental, en este contexto un incidente crítico es un relato, por lo general negativo, con respecto a lo que es normal o esperado y que es descrito por la persona que lo vive en sus propias palabras. El autor creó la técnica de incidentes críticos, un modelo en el que, a través de una entrevista al actor, se conocen la causa (el incidente), el curso (la forma de reaccionar del individuo ante la causa) y el resultado (las consecuencias de la causa) de la situación en análisis (Edvardsson, 1992). Una lectura del funcionamiento de este modelo permite comprender cómo en un entorno de servicios se puede dar un efecto de estímulo y respuesta cuando los individuos experimentan una situación determinada, puesto que el cliente puede reconsiderar sus actitudes y expectativas sobre la base de incidentes críticos negativos causados por detalles defectuosos en la prestación del servicio (Edvardsson, 1992).

2.4. Actitud

El concepto de actitud, desde la perspectiva del comportamiento del consumidor, se define como la constitución de creencias o sentimientos aprendidos que predisponen a una persona a reaccionar de un modo determinado ante un producto, servicio, persona o situación (Ruiz de Maya y Grande Esteban, 2013). Está compuesta por tres componentes: cognoscitivo, que es el conjunto de datos e información que el sujeto sabe acerca del objeto del cual toma su actitud y está formada por las percepciones, las creencias y la información referentes a un objeto; afectivo, que son las sensaciones y los sentimientos a favor o en contra que dicho objeto produce en el sujeto, y conductual, que son las intenciones, las disposiciones y las tendencias a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera (Rodríguez, 1991).

Diversas investigaciones han mostrado que resulta de gran importancia la experiencia directa que el sujeto tenga con el objeto de actitud; las investigaciones desde la perspectiva del condicionamiento clásico sugieren que las actitudes pueden ser „teñidas“ sin querer por el contexto en que un objeto se ha experimentado (Stroebe y Jonas, 1996, citados por Ubillos et al., 2004). De acuerdo con lo anterior, puede inferirse que las experiencias funcionan como condicionamiento o estímulo sobre el cual se forman las actitudes, que están compuestas, a su vez, por percepciones, creencias, sentimientos y tendencias a reaccionar, las que, por último, llevan a un comportamiento. Así, en el contexto del servicio de administración de inmuebles en arriendo desde el punto de vista del usuario, para entender su comportamiento hacia el servicio es necesario partir de la experiencia que haya tenido con el mismo.

En complemento a lo anterior, en abril de 2017, a cargo de la empresa de encuestas Censuswide y en compañía de la organización Feefo, se realizó en Reino Unido un estudio que buscaba evaluar las actitudes de 1.152 usuarios hacia los agentes inmobiliarios. En sus inicios se creía que el resultado arrojaría actitudes negativas; sin embargo, se descubrió que el 52% consideraba su

experiencia como positiva, mientras que solo el 12% la reconocía negativa. En el estudio además se hallaron otros aspectos importantes relacionados con la actitud: entre los factores más decisivos considerados por los usuarios al elegir a un agente inmobiliario se encontró que el 28% lo selecciona por la percepción de que puede confiar en él, seguido de un 16% que escoge con base en recomendaciones de familiares y amigos, y 15% por la creencia de que dicho agente puede obtener el mejor trato; por otro lado, cuando se les preguntó por las tres cualidades que ellos más deseaban que tuviera un agente de valoración inmobiliario, estaban: 41% que conocieran el mercado local, 34% que la empresa consiguiera para ellos la mejor oferta y 25% que tuvieran velocidad y eficiencia en el proceso. El estudio también encontró que al menos una de cada cinco personas quería que el agente fuera amigable y accesible y, si se tiene en cuenta que en Reino Unido existen compañías que exponen los comentarios de los usuarios hacia los agentes en sus páginas web, se indagó al respecto y se encontró que el 56% de los encuestados informó que los leían antes de tomar la decisión de elegir a un agente; sin embargo, se encontró que mientras más adulta es la persona, menos confianza tiene en los comentarios. Una de las conclusiones del estudio fue que mientras los usuarios tienen mayores actitudes positivas hacia el servicio de intermediación de un agente inmobiliario, más de lo pensado al inicio, al mismo tiempo la calidad del servicio, las relaciones y la confianza son clave para ellos al elegir trabajar con un agente inmobiliario (Feefo, 2017).

2.5. Pensamiento lineal y enfoque sistémico

Cuando se habla del concepto de actitudes, se está haciendo alusión a un proceso de pensamiento lineal o vertical, similar al denominado diagrama de Ishikawa o espina de pescado, en el que se identifican las causas y los efectos de una forma sintética (Guajardo Garza, 2008) y en el que se puede llegar a una conclusión a través de una serie de fases (experiencia, actitudes, actuaciones); sin embargo, “toda conclusión se apoya en una base que no se ha demostrado o que posee un carácter eminentemente subjetivo” (De Bono, 2013, p. 4) y de ahí parte el

concepto de enfoque sistémico como oportunidad para trabajar sobre las experiencias negativas o incidentes críticos negativos que han tenido los usuarios con el servicio de administración de inmuebles en arriendo. El mencionado enfoque, basado en dicho proceso lineal, tiene como fin la creación de nuevas ideas, con el propósito de liberar el efecto de barrera de las antiguas, lo que conduce a cambios de actitudes y enfoques y a una visión distinta de conceptos incambiables hasta entonces (De Bono, 2013). En resumen, el pensamiento lineal muestra cómo una causa siempre lleva a un efecto, mientras que el sistémico pone en evidencia cómo una realidad no necesariamente existe debido a una causa.

2.6. Mercadeo relacional y confianza

La primera noción que se tuvo del mercadeo relacional se refiere a la forma de “atraer, mantener e intensificar las relaciones con los clientes” (Berry, 1983, citado por Barroso y Armario, 1999, p. 34), concepto que a lo largo del tiempo se fue ampliando a través de varios autores y que se aplicó tanto a clientes como a proveedores, inversionistas y, en general, a toda parte conformada por personas con la que se dé un relacionamiento; uno de los autores plantea algunas condiciones que el mercadeo relacional debe tener, entre ellas que el usuario en la entrega del servicio debe ser considerado como un coproductor en el contexto de una relación interactiva entre el cliente y la firma proveedora y, por ende, la calidad del proceso depende del esfuerzo de ambas partes (Gummesson, 1987, citado en Barroso y Armario, 1999, p. 36). Así, el concepto se fue desarrollando hasta que se empezaron a plantear diferencias entre un enfoque tradicional de transacción y uno nuevo de relaciones (Moliner y Callarisa, 1997, citados por Barroso y Armario, 1999, p. 41), en conjunto con planteamientos que asocian otros factores, como la confianza, con las relaciones.

De esta manera, para que una relación a largo plazo prospere, se requiere confianza (Duarte y Davies, 2004) y cuando se habla de ella en el contexto de cliente y empresa, se refiere a la creencia de que la otra parte es honesta y

sincera y no dañará en forma deliberada la relación; la confianza refleja la expectativa de que las negociaciones serán justas y los compromisos serán respetados (Anderson y Narus, 1990, citados en Claro et al., 2005). Existe otro elemento clave para una relación a largo plazo: la cooperación, que se da en su mayor parte entre compañías y se refiere a situaciones en las que las partes trabajan juntas para lograr objetivos comunes (Anderson y Narus, 1990, citados por Claro et al., 2005) a través de acciones conjuntas (Zaheer y Venkatraman, 1995, citados en Claro et al., 2005) y flexibilidad (Noordewier, John y Nevin, 1990, citados por Claro et al., 2005), temas que pueden verse aplicados a la unión entre las entidades regulatorias del sector.

2.7. Objeción

Después de tener una experiencia negativa o incidente negativo en servicios, los usuarios pueden encontrar en la objeción una forma de evadir una situación que no desean vivir de nuevo. Las objeciones pueden mostrarse como pretextos falsos o como objeción verdadera; los pretextos falsos pueden presentarse, a su vez, por tres motivos: para darse importancia, para conseguir mejores condiciones o por instrucciones de negociación; la objeción verdadera, por su parte, es la razón real por la cual el cliente no cierra y puede presentarse de tres formas: como razón para no decidir, como falta de conocimiento o por deseo de obtener mayor información. Para un manejo adecuado de las objeciones, lo primero que se debe hacer es determinarlas, para luego, entenderlas, verificarlas y poder manejarlas (Soto J. y Restrepo D., 2008).

2.8. Servicio

Desde la perspectiva del consumidor, el servicio es la combinación de la experiencia del usuario y su percepción del resultado en el intercambio del servicio. Aquí es importante considerar que el usuario también participa en el servicio y su participación incluye el tiempo, el esfuerzo y el precio que paga por el mismo. En otras palabras, el servicio es igual a la experiencia del usuario más el resultado; la experiencia se refiere al tiempo, el esfuerzo y el costo, mientras que

el resultado se refiere a los beneficios, las emociones, los juicios y las intenciones. Cuando un usuario tiene una percepción de uno de estos factores, en forma automática influencia la percepción del otro aspecto (Johnston y Clark, 2005). En el sector inmobiliario, si bien hay estudios que demuestran la existencia de experiencias y actitudes positivas con el servicio (Feefo, 2017), existen otros que han encontrado que los agentes inmobiliarios por lo general reciben las mayores tasas de insatisfacción con respecto a otros prestadores de servicios (Consumer Reports, 1990; Paik, 1999, citados en Dabholkar y Overby, 2005), por lo cual muchos propietarios optan por vender los inmuebles de manera directa (Miller y Howard, 1989; Dougherty, 1997, citados por Dabholkar y Overby, 2005).

Una investigación, realizada en Estados Unidos, identificó los siete factores usados por los propietarios para evaluar a un agente inmobiliario: comunicación, esfuerzo, publicidad, acompañamiento, profesionalidad, representación y resultados. Luego fueron clasificados por la muestra entre importantes para la evaluación de calidad de servicio o para la de satisfacción del cliente; en este último se ubicó únicamente el factor de resultados, mientras que en el primero se ubicaron los demás. Lo anterior significa que si bien los usuarios pueden percibir una calidad en el servicio positiva cuando evalúan dichos elementos, solo se sienten satisfechos cuando se da un resultado positivo (venta o arriendo del inmueble) (Dabholkar y Overby, 2005).

2.9. Momento de verdad

Es un concepto utilizado por lo común en servicios que se refiere a todo evento en el que una persona entra en contacto con la empresa y se crea una percepción sobre ella; se habla de persona porque no necesariamente debe ser el cliente, sino puede ser un proveedor o cualquier persona que pueda tener una percepción y se debe tener en cuenta que tales percepciones por lo general no son neutras, sino positivas o negativas (Cottle, 1991), lo que se relaciona en gran medida con el concepto de actitud y experiencias. Hay algunos autores que dividen el concepto en un primer momento de verdad, que es la descripción del proceso de

decisión cuando se lleva a cabo la compra, y en un segundo momento de verdad, que es el instante posterior a la compra cuando hace uso de lo que se adquiere (Löfgren, 2005).

2.10. Emociones del usuario frente al servicio de arrendamientos

De acuerdo con un estudio realizado en Medellín y su área metropolitana enfocado hacia vivienda (Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, 2013), se encontró que el mercado de arrendamientos es un tema altamente emocional para los entrevistados, tanto en el sentido negativo como en el positivo.

Entre las ventajas de la existencia del mercado de arrendamientos, para los arrendatarios se encuentra la oportunidad de estar en lugares que desean, la opción de tener un hogar cuando no es posible comprar, la tranquilidad al no responder por deterioros y gastos como propietario, la libertad de cambiar de vivienda de manera más rápida, el logro al poder acceder a sectores de mejor calidad de vida y la posibilidad de arrendar directamente con el propietario o comparar a través de la gran variedad de agencias. Por su parte, para los propietarios, lo positivo es la seguridad que les brinda tener una inversión que les proporciona una renta fija. Ambos grupos coincidieron en que el sector parece estar más organizado que años atrás y percibieron un crecimiento de las agencias inmobiliarias. Por el lado de los asesores inmobiliarios, reportaron como positivo la opción del colegaje.

Entre las emociones negativas que genera en los entrevistados el mercado de arrendamientos, para los arrendatarios se encuentran: la frustración debida a la alta tramitología de las agencias inmobiliarias, la omisión de daños del inmueble, el alto costo del arrendamiento y la falta de control; la tristeza al no construir un patrimonio; la resignación al no encontrar exactamente su hogar ideal; el malestar y la impotencia debidos a la falta de acompañamiento y compromiso de los inmobiliarios y al estado de los inmuebles que se comercializan; la ansiedad, debida al cuidado del lugar ajeno y a que en cualquier momento lo pueden solicitar; la pereza causada por el inicio de un nuevo proceso de búsqueda y todo

lo que implica una mudanza; además, se mencionaron disgustos frente a la falta de compromiso con ellos como clientes, la poca flexibilidad ante eventualidades, la no verificación del estado de las propiedades, la percepción de usura que tienen con respecto al cobro del primer mes de arriendo y las páginas web desactualizadas. Por su parte, para los propietarios, lo negativo estuvo relacionado con el miedo al desconocer a los inquilinos y frente al cuidado del inmueble. Tanto asesores como propietarios concordaron en que la falta de regulación de los cánones es un factor negativo del sector. Los asesores, por su parte, manifestaron la falta de reglamentación para abrir una empresa inmobiliaria y la deslealtad entre las agencias que ofrecen altos incentivos a los porteros, como principales factores negativos del sector.

El estudio también mostró la evolución que ha tenido el mercado de la renta, entre las que se destaca las relacionadas con los avances tecnológicos como pagos por PSE, portales en línea más desarrollados, mejor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en publicidad, apertura hacia inversionistas extranjeros y mayor comunicación entre agencias. También mostró que hoy en día los agentes que intervienen en la práctica son las inmobiliarias, los arrendatarios, los propietarios, los asesores independientes, las aseguradoras y los porteros.

El estudio concluyó que las experiencias negativas relacionadas con el mercado de arrendamientos se deben sobre todo a las dificultades de adquirir un inmueble a través de inmobiliarias y de ahí la preferencia de algunos por buscar un inmueble de manera directa. Sin embargo, se percibió optimismo hacia el sector en un futuro cercano (Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, 2013).

2.11. Comportamiento frente al arrendamiento de vivienda

Según el mismo estudio realizado en Medellín y su área metropolitana, enfocado hacia vivienda (Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, 2013), se encontró que el proceso de búsqueda para los arrendatarios es dispendioso, desgastante, difícil y netamente emocional, considerado por muchos como con falta de respeto en cuanto al servicio que reciben de las agencias. Los

motivadores de uso por parte de los entrevistados con respecto al arrendamiento y la no compra se deben a que no cuentan con los recursos económicos para obtener la cuota inicial para la compra y a la preferencia por invertir el dinero en negocios propios y otras destinaciones, como estudio.

El estudio también arrojó los factores determinantes en la búsqueda de vivienda, entre los cuales se encuentran los espacios, la ubicación, el precio asequible y el estado del inmueble, así como los medios más usados al buscar un inmueble, como recorridos por la zona de interés, internet, inmobiliarias, esquemas de voz a voz o referidos, prensa, porteros y arrendar en forma directa con el propietario. La última opción fue clasificada como favorita por la mayoría de los entrevistados, debido a mayor rapidez en el proceso y negociaciones flexibles y se percibió como más económica; sin embargo, hay quienes no gustan arrendar en forma directa debido a percepción de abuso por parte de algunos propietarios. Algunos de ellos, por su parte, informaron no querer arrendar de manera directa debido a riesgo de inseguridad en los pagos y de mal manejo del inmueble, así como la idea de que administrarlo requiere mucho tiempo. También hubo la opción para los propietarios de arrendar a través de pólizas, como la ofrecida por Suramericana de Seguros; sin embargo, el estudio mostró que no era muy conocida por los mismos (Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, 2013).

2.12. Imagen y conocimiento de las inmobiliarias

De acuerdo con la investigación anterior, las inmobiliarias en general en el área de estudio contaban con una imagen negativa, debido, en lo fundamental, a la tramitología que genera la búsqueda directa y al mal servicio de las mismas. El estudio mostró que los arrendatarios las usan en mayor instancia porque la consideran como una necesidad y en menor proporción por quienes han tenido experiencias positivas con las mismas. Sin embargo, por parte de los propietarios, ellos contaban con una imagen medianamente positiva, en parte por las garantías que ofrecen y la asesoría jurídica, aunque se mencionó como negativo la falta de regulación clara. Los últimos la eligieron por la seguridad que les generaba.

Los elementos clave considerados por los propietarios que debe tener una inmobiliaria son el reconocimiento, la trayectoria, la ubicación y el servicio; algunos mencionaron como ideal que esté afiliado a una lonja y que alguien se las recomiende.

En general, se evidenció el alto desconocimiento, tanto por arrendatarios como de propietarios y asesores, sobre los servicios de mantenimiento que ofrecen las mismas y se coincidió en que se debe mejorar la profesionalidad. Por último, se consideró que una agradable infraestructura, una tramitología flexible y un buen servicio son clave para elegir a una inmobiliaria (Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, 2013).

2.13. Ocupación informal en el sector de arrendamientos

Es común escuchar en la práctica frases como “el problema del sector inmobiliario en arrendamientos es la informalidad” o “tuvo una mala experiencia causada por la informalidad del sector”, mencionadas también en algunos estudios o publicaciones de entidades con prestigio en el sector (Fedelonjas, 2017). Todos ellos hablan en un contexto de ocupación informal en Colombia, de manera específica para el mercado inmobiliario; al mencionarlo, hacen alusión a un concepto no positivo, puesto que por lo común lo expresan como una causa que genera efectos negativos. Sin embargo, no es claro qué significado exacto tiene para ellos el concepto de personas informales cuando lo mencionan.

Si se es estricto con el lenguaje, cuando se habla de informalidad en un contexto laboral colombiano lo más adecuado es utilizar los conceptos laborales de la entidad que los define en el país: el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Además, porque cuando se habla de informalidad, por lo general se acompaña de citaciones de algún dato de dicho organismo, por lo que debería existir coherencia entre los datos que refieren y los conceptos que expresan. En este contexto, el DANE define dentro del personal ocupado a los ocupados informales así:

A partir de diciembre de 2009, se comienza a hacer uso de la resolución de 1993 de la OIT, la cual cambia el límite de escala de personal ocupado en las empresas, pasando de 10 a 5 trabajadores. Acorde con el principio 9 de la ONU sobre la utilización de normas internacionales, el DANE realizó la actualización de parámetros con la revisión estadística correspondiente, sustentada a través de la encuesta de microestablecimientos, donde se encontró evidencia de que las empresas que ocupan entre 6 y 9 empleados generan empleo formal (DANE, 2009, p. 5).

De esta manera, se definen los tipos de individuos considerados como ocupados informales, así:

1. Los empleados particulares y los obreros que laboran en establecimientos, negocios o empresas que ocupen hasta cinco personas en todas sus agencias y sucursales, incluyendo al patrono y/o socio; 2. Los trabajadores familiares sin remuneración; 3. Los trabajadores sin remuneración en empresas o negocios de otros hogares; 4. Los empleados domésticos; 5. Los jornaleros o peones; 6. Los trabajadores por cuenta propia que laboran en establecimientos hasta cinco personas, excepto los independientes profesionales; 7. Los patrones o empleadores en empresas de cinco trabajadores o menos; 8. Se excluyen los obreros o empleados del gobierno(DANE, 2009, p. 7).

Es decir, si se hace alusión al numeral 7, dentro del concepto de informal se agrupan todos aquellos empleadores de cinco trabajadores o menos. Por tanto, si hay una organización de cinco empleados o menos que sí realice sus operaciones de manera correcta, es decir, que cuente con matrícula inmobiliaria, matrícula en cámara de comercio, RUT, esté afiliado a una Lonja, tenga sus trabajadores con todas las condiciones legales, sigue siendo informal. El punto es que, en la práctica, este término, en el sector de arrendamientos, se ha usado en forma permanente para describir a aquellos que no ejercen la actividad de manera legal

y se relaciona como causante de los problemas que tiene el sector, tal vez sin siquiera quien lo dice ser consciente de ello, pues no comprende de verdad el concepto de la palabra informal.

De lo anterior se infiere que hay un mal uso del término informal cuando lo que se quiere es hablar del conjunto de personas que no ejercen la actividad de manera correcta, pues se comete el error de incluir allí, tal vez en forma inconsciente, a aquellos que sí lo hacen de acuerdo con las normas legales; incluso, se puede prestar a malas interpretaciones de los datos al creer que el total de informales expuestos en las cifras del DANE corresponde a agentes que ejercen la actividad de manera ilegal y, por ende, se perciben preocupaciones por la cantidad de informales en Colombia en el sector, cuando la entidad estatal lo que hace es simplemente agrupar allí a todos los que cumplan la condición de tener cinco o menos integrantes, hagan o no las cosas de modo legal.

De otro lado, el DANE define algunos criterios de medición de informalidad para los microestablecimientos (organizaciones que tienen hasta nueve trabajadores), así:

Tabla 1. Grados de Informalidad en Colombia

GRADO DE INFORMALIDAD	EMPRESAS DE LOS HOGARES	
	REGISTRO MERCANTIL	CONTABILIDAD
Grado 1	NO	NO
Grado 2	SI	NO
Grado 3	NO	SI
Grado 4	SI	SI

Fuente: DANE (2009, p. 10)

Lo anterior demuestra que cuando se desea hablar de informalidad en el sentido de los individuos que tienen mayores probabilidades de causar malas experiencias en el sector porque no cumplen los requisitos legales, se debería hablar de informalidad de grado 1 y no de informalidad en general.

A pesar de todo lo anterior, si se tiene en cuenta que existen errores en la utilización del concepto y sobre lo que se han sacado conclusiones de investigaciones para el sector (Fedelonjas, 2017), tampoco es claro qué consideran como formal las entidades regulatorias del sector; por lo que podrían cambiar los términos de formal e informal en el contexto en el que lo mencionan, para luego determinar cuáles características deben cumplir los intermediarios para ser categorizados entre los que hacen las cosas de manera correcta; se considera que esto es lo primero que debería hacerse para iniciar un proceso hacia la profesionalidad.

Por ello, cuando se quiere hablar de aquellas personas que sí cumplen los requerimientos legales para ejercer la labor podría hablarse de profesionalidad y no de formalidad, para no dejar por fuera a los microestablecimientos que sí realizan sus operaciones de modo correcto. La profesionalidad hace alusión a ejercer una actividad con capacidad y aplicación relevantes, ejercida como una profesión (RAE, 2014), mas no se puede hablar tampoco de profesional en este contexto puesto que el DANE considera que algunos de ellos son informales (DANE, 2009).

2.14. Costumbre mercantil

El Código de Comercio de Colombia define la costumbre mercantil de la siguiente manera:

La jurisprudencia ha indicado que la ley como principal norma perteneciente al ordenamiento, y la Constitución reconocen a la costumbre mercantil como fuente válida de derecho con las limitaciones que la misma ley impone. La invocación que la ley hace de la costumbre reafirma su pertenencia al sistema jurídico y su naturaleza normativa. A pesar de prevalecer el derecho legislado o escrito, lo único que indica es que la ley controla los alcances de la costumbre. No obstante, la costumbre se mantiene como fuente de derecho y aporta al sistema jurídico flexibilidad y efectividad. Por eso, entre la ley y la costumbre existe una relación dialéctica, toda vez que la costumbre abona la

materia sobre la que luego el legislador trabajará para darle mayor efectividad, estabilidad, certeza y generalidad. Por esta razón, es necesario establecer claramente cuáles son las funciones propias de la costumbre mercantil: 1. Función interpretativa: es la señalada por el artículo 5 del Código del Comercio, según el cual las costumbres sirven para determinar el sentido de las palabras o frases técnicas del comercio y para interpretar los actos o convenios mercantiles; 2. Función interpretadora: cuando una norma mercantil remite expresamente a la costumbre, de manera que esta viene a completar la norma, convirtiéndose en parte de ella; 3. Función normativa: cuando la costumbre reúne los requisitos del artículo 3 del Código del Comercio, es decir, que no la contraría manifiesta o tácitamente y que los hechos constitutivos de la misma sean públicos, uniformes, reiterados y jurídicamente obligatorios, se aplica como regla de derecho a falta de norma mercantil expresa o aplicable por analogía. En este caso, la costumbre colma los vacíos de la ley y cumple así su función más importante (Presidencia de la República, 1971, artículo 3).

Lo anterior demuestra cómo las prácticas en el sector se convierten en casi una ley dentro del funcionamiento cotidiano de las actividades por parte de los agentes del gremio.

3. Aspectos metodológicos

3.1. Tipo de estudio

Se realizó un estudio de carácter exploratorio y descriptivo; lo primero debido a que se buscó especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Técnicas de Estudio, s.f.). Si bien los temas de la ausencia de profesionalidad en el sector inmobiliario se han estudiado, no se ha profundizado sobre cómo las experiencias de inquilinos y propietarios con el servicio inmobiliario en Colombia afectan las actitudes que ellos tienen hacia el mismo, lo que le da un carácter exploratorio y, al quererse estudiar este fenómeno en los usuarios y otras consideraciones

relacionadas con los objetivos descritos en esta investigación se apoya el carácter descriptivo del estudio.

3.2. Recolección de la información

La recolección de la información se llevó a cabo a través de fuentes de información primarias con personas insertas en el ámbito en cuestión, como lo son propietarios y los inquilinos, acompañado de fuentes de información secundarias, últimas tomadas como base referente y que se describen en el apartado del marco conceptual del estudio.

3.2.1. Instrumentos o técnicas de información

Si se tiene en cuenta la existencia de hipótesis previas muy claras por parte de la investigadora debido a sus vivencias, sus experiencias y su conocimiento del sector, no fue necesario hacer uso de instrumentos de generación de hipótesis para el estudio.

Así, una vez obtenida la información previa relevante para el diseño del instrumento, el estudio se realizó a través de una técnica de investigación cuantitativa, en la que se utilizó como instrumento la encuesta. Se consideró la mejor opción para recolectar la información con fundamento en la caracterización de nicho de los sujetos por estudiar puesto que debían cumplir una serie de condiciones específicas y la caracterización de practicidad, síntesis y rapidez de la encuesta para este tipo de público.

Se aplicó una única encuesta con patrón de salto dependiendo del rol del encuestado (inquilino o propietario); para ello se utilizó la herramienta de formulario de *Google* a través de la opción de secciones, con la elaboración por parte del investigador de las gráficas respectivas. Se diseñaron preguntas, tanto abiertas como cerradas, con un alto contenido de las últimas.

3.3. Criterios de muestreo

Para hallar el tamaño de la muestra a la que se le aplicó el instrumento se tuvo en cuenta la naturaleza infinita de la población, puesto que es un sector sobre el que

no se tienen datos exactos sobre cuántos inquilinos y cuántos propietarios se encuentran hoy en día en la labor y, al abarcar los municipios de estudio, se encontraba una población mayor a 10.000, razón suficiente para considerarla infinita. Para ello, se utilizó la siguiente fórmula:

Ecuación 1. Fórmula para hallar el tamaño de la muestra para estimación de proporciones con población infinita

$$n = z^2 \cdot (p \cdot q) / e^2$$

En donde: $z = 1,96$; $p = 0,5$; $q = 0,5$; $e = 6\%$.

De esta manera se encontró que el número de encuestas por realizar era de 267.

La encuesta se les aplicó a 798 personas de diferentes municipios del área metropolitana del valle de Aburrá, individuos que se localizaron por medio de encuestas cara a cara en la Feria de la urbanización Colina de los Bernal realizada el 2 de diciembre de 2017, encuestas cara a cara en el Centro Comercial Viva Laureles el 1 de diciembre de 2017, plataformas como *WhatsApp*, redes sociales como *Instagram* y pauta en *Facebook*, durante algunos días de noviembre y diciembre de 2017. De este total, se obtuvieron las 267 personas que pasaron el filtro y, por ende, fueron apropiadas para el estudio: 115 propietarios y 152 inquilinos.

3.3.1. Sujetos

Los sujetos que se tuvieron en cuenta para tomar los datos fueron: personas que usaron el servicio de administración de inmuebles en arriendo en los últimos dos años como inquilinos o como propietarios, que residieran en alguno de los niveles socioeconómicos 4, 5 o 6 de los municipios de Medellín, Envigado, Sabaneta o Itagüí y que se encontraran en el rango de edad entre 25 y 55 años.

3.4. Diseño del análisis

Para el análisis se utilizó la herramienta de descarga de archivo en *Excel* de la encuesta realizada en el formulario de *Google* que arrojó los datos recolectados

de las 798 respuestas de algunas preguntas filtro y las 267 de la muestra efectiva que lo pasó. De los últimos datos en *Excel* se tabularon de nuevo de manera independiente y manual, en el mismo archivo, los datos de los propietarios y de los inquilinos. Así, se obtuvo una hoja de *Excel* con las respuestas a cada pregunta de los propietarios y otra con las respuestas de cada uno de los inquilinos de la muestra. Luego, en pestañas continuas, se graficó cada una de las preguntas, tanto para los resultados de inquilinos como para los de los propietarios y los totales en algunos casos, así como algunos cruces. Lo anterior tuvo como propósito tomar en cuenta que cada grupo es distinto y, por ende, debía ser analizado de forma independiente. Así, con la información de una manera más organizada se inició con el análisis de los resultados.

4. Presentación y análisis de resultados

A continuación se exponen los resultados que se obtuvieron de la investigación, así como su respectivo análisis. Lo que se verá serán los resultados ordenados por grupos, es decir, la presentación prioriza mostrar los hallazgos de cada una de las preguntas por grupo (propietario e inquilino), así como algunos totales de interés y otros cruces relevantes.

Cabe mencionar que, para obtener la muestra, se le preguntó al encuestado si había realizado una negociación directa con alguna inmobiliaria en los últimos dos años y enseguida una pregunta en la que se le consultaba cuál había sido su rol (inquilino o propietario) durante esa experiencia; si alguno había tenido ambos roles, eligió uno de ellos. De esta manera, cuando se utiliza el término inquilino o propietario en los resultados de esta investigación, se hace alusión al rol que tuvo ese individuo en la vivencia a la que hace referencia; es decir, no necesariamente significa que aún se encuentre ejerciendo dicho rol. Así, el encuestado respondió el cuestionario de acuerdo con el rol elegido.

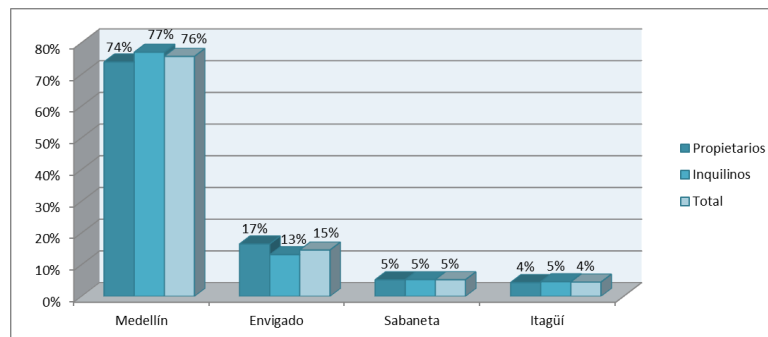
No se puede olvidar, para la interpretación de los hallazgos, que, cuando se habla de percepciones, sentimientos y sensaciones y tendencia a actuar se hace referencia a los componentes que forman las actitudes; así mismo, cuando se

habla de comportamiento lineal se refiere a lo expuesto en el marco conceptual de la investigación.

Las primeras tres preguntas que se examinaron son de tipo filtro, que permitieron tomar la muestra y fueron de gran importancia para una mejor interpretación de los demás hallazgos. Se describen en la parte inicial para más adelante utilizarlas en los análisis. En algunas gráficas se observa que se analizó un total, que se refiere al de la muestra.

4.1. Distribución por municipio

Gráfica 4. Propietarios, inquilinos y total: distribución por municipio



Fuente: elaboración propia

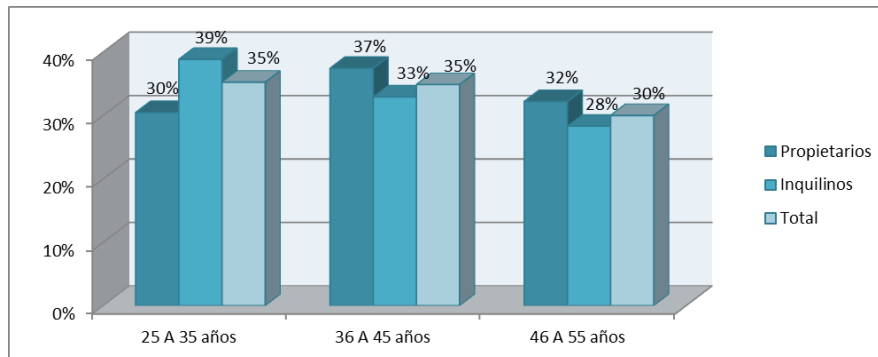
Para comprender el análisis de las preguntas que responden a los objetivos de la investigación, es necesario primero conocer que la mayoría de datos fueron recolectados en Medellín, así como la distribución de la muestra por municipio. La gráfica 4 muestra que, del total de los 267 sujetos encuestados, el 76% de ellos vive en Medellín, 15% en Envigado, 5% en Sabaneta y 4% en Itagüí. De ellos, 152 respondieron la encuesta con el rol de inquilinos, es decir, el 57% de los encuestados; el restante 43%, es decir, 115 encuestados, lo hicieron como propietarios.

La distribución de los inquilinos encuestados estuvo liderada por un 77% de ellos residentes en Medellín, seguidos de un 13% en Envigado, un 5% en Sabaneta y

un 5% en Itagüí. Por su parte, de los propietarios encuestados, el 74% de ellos residían en Medellín, un 17% en Envigado, un 5% en Sabaneta y un 4% en Itagüí.

4.2. Distribución por rangos de edad

Gráfica 5. Propietarios, inquilinos y total: distribución por rangos de edad



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la distribución por rangos de edad, del total de los encuestados el 35% se ubicó en el rango de 25 a 35 años, 35% en el de 36 a 45 años y el 30% en el de 46 a 55 años. Si se toma el total de los inquilinos, 39% de los mismos tenía entre 25 y 35 años, 33% entre 36 y 45 años y 28% entre 46 y 55 años. Para los propietarios encuestados, el 30% de ellos tiene entre 25 a 35 años de edad, mientras que el 37% en el de 36 a 45 años y el 32% restante en el de 46 a 55 años, como puede verse en la gráfica 5.

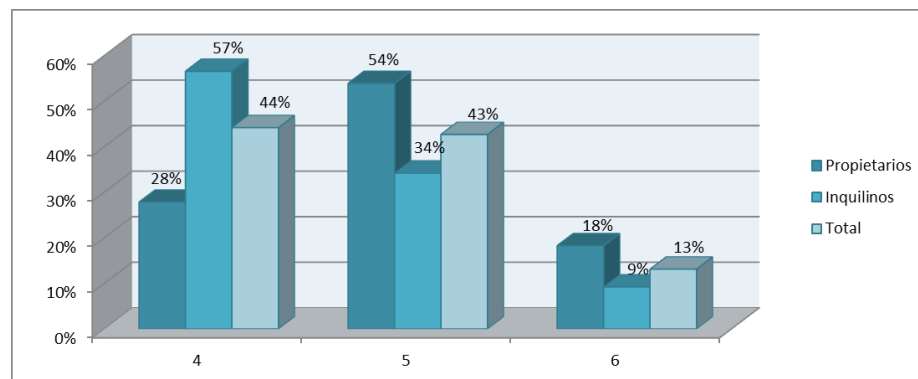
Lo anterior indica que la muestra tuvo una distribución por edad relativamente pareja, lo que evitó que se diesen conclusiones generales sobre datos no proporcionales, contrario a los resultados de la distribución por municipio, en la que se debe tener en cuenta para interpretaciones que la mayoría de la muestra se concentró en Medellín.

4.3. Distribución por niveles socioeconómicos

Como puede notarse en la gráfica 6, de distribución por niveles socioeconómicos, gran parte de la muestra se ubicó entre el nivel 4 y el 5; puede decirse que el 5

alcanzó los porcentajes de 54%, 34% y 43% para los propietarios, inquilinos y total de la muestra, en su orden, debido a que una porción de las encuestas se realizó en la urbanización Colina de los Bernal, cuyo estrato es el 5; así mismo, pudo tener influencia en los resultados el hecho de realizar otra parte de las encuestas en el centro comercial Viva Laureles, cuyo flujo de personas se ubica entre el 4 y el 5, y de ahí que el porcentaje más alto del total de los encuestados, con un 44%, se ubicara en el 4. De esta manera se explica también por qué la mayor parte de los inquilinos, el 57% de ellos, se ubicó en el 4 y la mayor parte de los propietarios, el 54%, en el 5.

Gráfica 6. Propietarios, inquilinos y total: distribución por niveles socioeconómicos



Fuente: elaboración propia

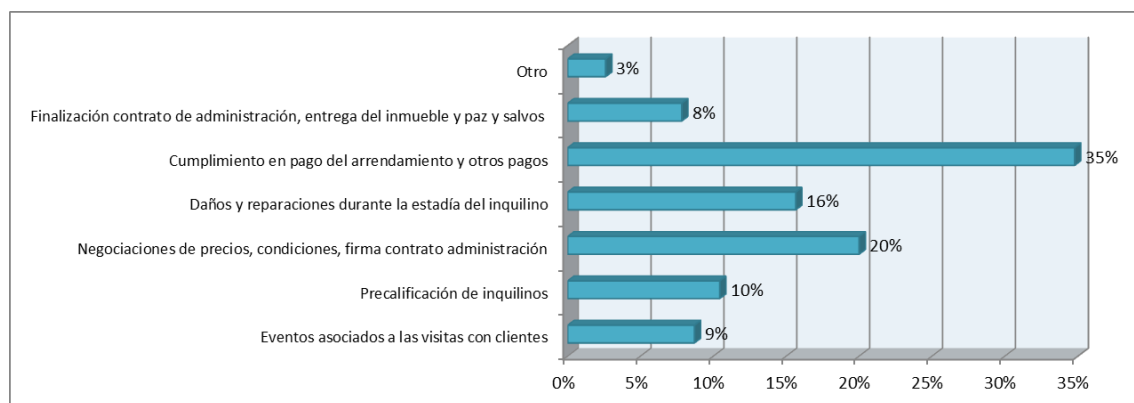
En el nivel socioeconómico 6 se encuestaron 35 personas del total de la muestra, equivalentes al 13% de la misma, por lo cual el 87% de la información recolectada se debió a los niveles 4 y 5.

4.4. Situación experiencial de mayor recordación

Una vez los individuos contestaron las preguntas de tipo filtro, se les pidió que, si habían tenido más de una situación experiencial con alguna agencia de arrendamientos, por favor eligieran la que más recordaban (positiva o negativa) y la utilizaran como base para responder las demás preguntas del cuestionario.

En esta pregunta, de única selección, se muestra en cuál parte del proceso el encuestado ubicó la situación más recordada, al pedírsele al individuo que eligiera una de las categorías que mejor describiera la naturaleza de ese momento experiencial. De acuerdo con lo expuesto en el marco teórico de la investigación, cuando se examina el concepto de momento de verdad, que es todo evento en el que una persona entra en contacto con la empresa y se crea una percepción sobre ella (Cottle, 1991), puede hablarse, entonces, de que dicha situación experiencial de mayor recordación es, en última instancia, su momento de verdad de mayor recordación y sobre él se efectuaron análisis de preguntas posteriores.

Gráfica 7. Propietarios: situación experiencial de mayor recordación



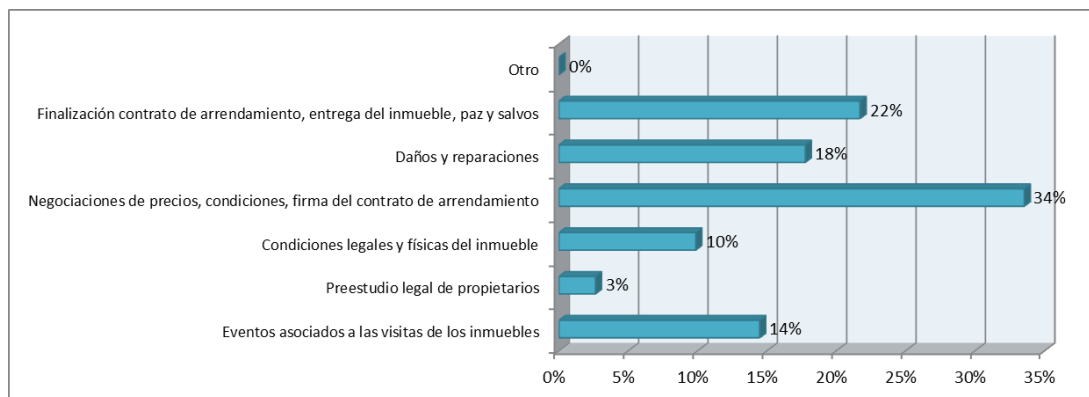
Fuente: elaboración propia

A tal efecto, como puede verse en la gráfica 7, el 35% de los propietarios eligieron cumplimiento en pago del arrendamiento y otros pagos como la categoría que mejor describía la naturaleza de su momento de verdad. La segunda categoría más nombrada por los dueños de los inmuebles fue negociaciones de precios, condiciones, firma contrato de administración, con un 20%, y la tercera, daños y reparaciones, con un 16%.

Los inquilinos, por su parte, como se muestra en la gráfica 8, mencionaron negociaciones de precios, condiciones y firma del contrato de arrendamiento como

la categoría en la que más ubicaron su momento de verdad de mayor recordación; finalización del contrato de arrendamiento, entrega del inmueble y paz y salvos fue ubicado por 22% de ellos. El tercer proceso que más eligieron como el que describía mejor su momento de verdad fue daños y reparaciones, con un 18%.

Gráfica 8. Inquilinos: situación experiencial de mayor recordación



Fuente: elaboración propia

Obsérvese cómo, entre las tres categorías más seleccionadas por la muestra, ambos grupos ubicaron sus momentos de verdad más recordados en procesos de negociación y daños y reparaciones. En definitiva, una agencia de arrendamientos, además de los procesos de negociación y daños y reparaciones, debe tener en cuenta que para su grupo de propietarios es relevante el cumplimiento en pagos, puesto que es el que más recordaron, mientras que para el grupo de inquilinos el momento está más relacionado con negociaciones y firma de contrato.

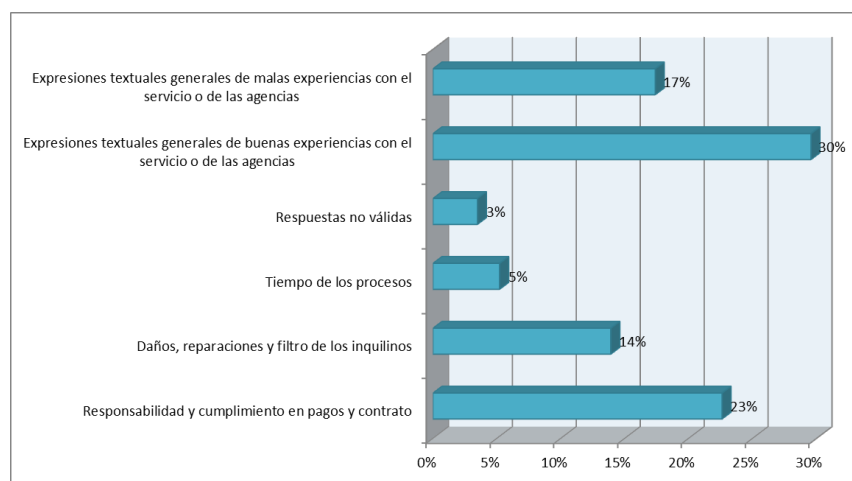
4.5. Experiencias recordadas agrupadas en categorías

En esta parte del cuestionario se le pidió al sujeto que por favor ampliara la situación experiencial en una sola frase, con el fin de explorar con exactitud a qué hacía referencia, debido a que, en la pregunta anterior, solo podía ubicarla en una de las opciones presentadas en el cuestionario. Así, se obtuvieron distintas

respuestas que luego fueron agrupadas para el análisis, de acuerdo con el rol de inquilino o propietario del encuestado. En la gráfica 9 pueden verse las agrupaciones que se realizaron para el grupo de propietarios y en la 10 las de los inquilinos.

Como puede verse en la gráfica 9, el 30% de los propietarios mencionaron expresiones textuales generales de buenas experiencias con el servicio o de las agencias, entre ellas “la asesoría fue muy buena” o “excelente servicio”, mientras que 23% escribieron frases relacionadas con responsabilidad y cumplimiento en pagos y contrato, algunas positivas con expresiones como “muy puntuales”, “son muy correctos recordando qué proceso sigue” o negativas como “mal proceso de entrega e incumplimiento en pagos y liquidación”. El 17% de los propietarios escribió expresiones textuales generales de malas experiencias con el servicio o de las agencias, entre ellas “servicio deficiente” o “incumplimiento en las citas”, mientras que 14% habló sobre daños, reparaciones y filtro de los inquilinos, con frases como “muy mala experiencia, destruyeron el local” o “fue todo un problema el arreglo”; 5% habló del tiempo en los procesos como “se arrendó muy rápido” o “la efectividad fue muy alta” y, en último lugar, con 3%, se escribieron respuestas no válidas, es decir, respuestas como “xx”, que no aportaron al análisis.

Gráfica 9. Propietarios: experiencias recordadas agrupadas en categorías

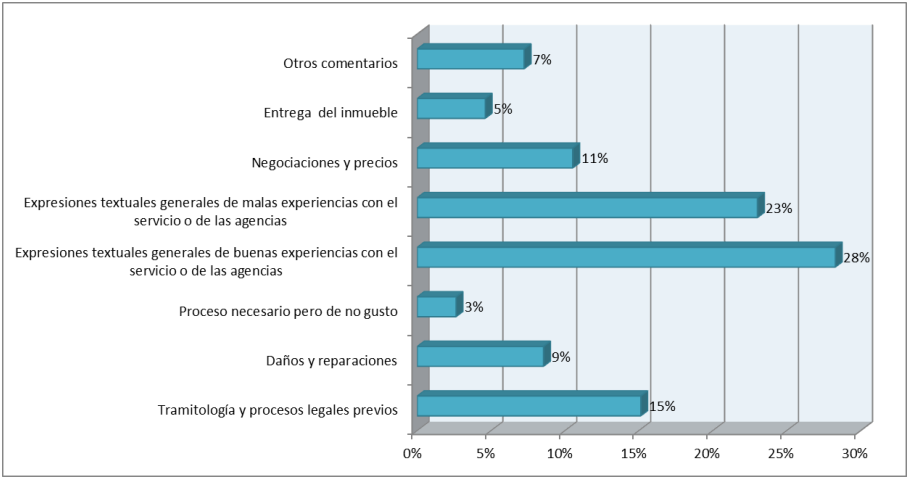


Fuente: elaboración propia

De manera simultánea, en la gráfica 10 se muestra que el 28% de los inquilinos encuestados amplió su experiencia con expresiones textuales generales de buenas experiencias con el servicio o de las agencias con oraciones como “me atendieron rápido el problema”; 23% escribió expresiones textuales generales de malas experiencias con el servicio o de las agencias como “la posición de la agencia en vez de ser neutral se muestra parcializada” o “experiencia negativa, la asesoría es muy pobre, toca contactar a muchas inmobiliarias, ninguna brinda un apoyo integral”. Por añadidura, 15% mencionó temas relacionados con tramitología y procesos legales previos con frases como “piden demasiados documentos y requisitos”; por su parte, negociaciones y precios fue un tema sobre el cual el 11% escribió frases negativas como “me sentí secuestrado por un contrato” o positivas como “en el momento de hacer la negociación y la firma de contrato fue satisfactorio, un servicio rápido y eficiente”. Daños y reparaciones fue mencionado por un 9% de los inquilinos con expresiones negativas como “me cayó un derrumbe y no me dejaron desocupar” o positivas como “acudieron pronto cuando les reporté un daño”. Por último, 7% planteó otros comentarios no relevantes; 5% habló sobre la entrega del inmueble con frases positivas como “emoción, ya que el lugar era muy bonito y cómodo” o negativas como “me mostraron un apartamento en muy mal estado” y 3% repitieron que era un proceso necesario pero de no gusto.

Si bien no en todas las respuestas se explica con exactitud la situación, la exploración que permitió esta pregunta abierta mostró varios elementos importantes para ambos grupos, que, en algunos casos, puede percibirse, con individuos que escribieron frases muy completas, que ellos tomaron el cuestionario como una oportunidad para expresar esas vivencias, gracias a las cuales se pudieron formar las categorías para el aprovechamiento del estudio.

Gráfica 10. Inquilinos: experiencias recordadas agrupadas en categorías

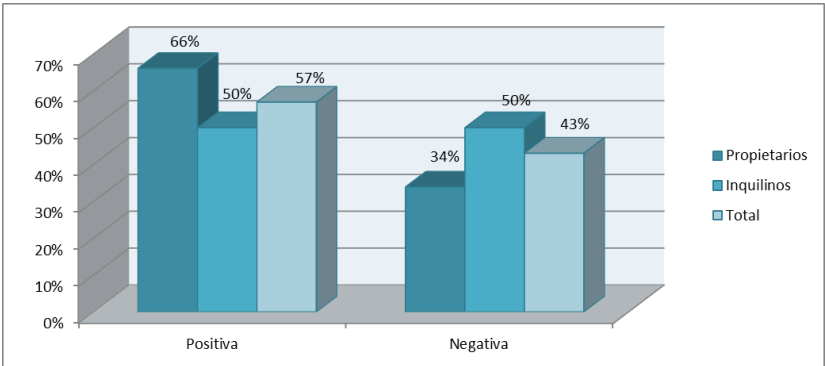


Fuente: elaboración propia

4.6. Caracterización de la experiencia más recordada

En la gráfica 11 se muestran los resultados de propietarios e inquilinos y su comparación con el total de la muestra, cuando se les pidió a los encuestados que caracterizaran si dicha situación experiencial había sido positiva o negativa.

Gráfica 11. Propietarios, inquilinos y total: caracterización de la experiencia más recordada



Fuente: elaboración propia

Cabe resaltar que, si bien no hubo una igualdad entre los totales de propietarios encuestados, que fueron 115, y de inquilinos encuestados, que fueron 152, si se quisiera hacer de igual manera la comparación, puede decirse que el total de propietarios encuestados tuvo mayores experiencias positivas que el total de los inquilinos encuestados.

4.7. Emociones más nombradas

Ilustración 1. Propietarios: emociones más nombradas



61

Ilustración 2. Inquilinos: emociones más nombradas



Fuente: elaboración propia

Gracias a la herramienta *WordArt*, en las dos ilustraciones anteriores pueden visualizarse las palabras que más mencionaron la muestra; hay que resaltar que mientras más grande se presente la palabra, significa que hubo más alusiones. Así, se hace evidente un fenómeno curioso si se tiene en cuenta que se trataba de una pregunta absolutamente abierta: tranquilidad, satisfacción y rabia fueron las tres palabras que más se repitieron en el ejercicio independiente; lo que llama la atención es que, al comparar los resultados por grupo, fueron iguales en cada uno de ellos.

Al examinar de manera detallada, la palabra tranquilidad fue la más nombrada por ambos grupos, 19 propietarios y 18 inquilinos, satisfacción por 10 propietarios y ocho inquilinos y rabia por seis propietarios y diez inquilinos. Otras palabras que también se repitieron en menor escala fueron ira, por cinco propietarios y cuatro inquilinos, frustración, por nueve inquilinos y también fue nombrada por tres propietarios, felicidad, por cinco propietarios y por cuatro inquilinos, impotencia, por nueve inquilinos y también fue mencionada por dos propietarios, estrés, por nueve inquilinos y tres propietarios, alegría, por cinco propietarios y por seis inquilinos, y tristeza, por cuatro inquilinos y dos propietarios. El resto de encuestados mencionó otras palabras que tuvieron repeticiones menores o se nombraron una única vez.

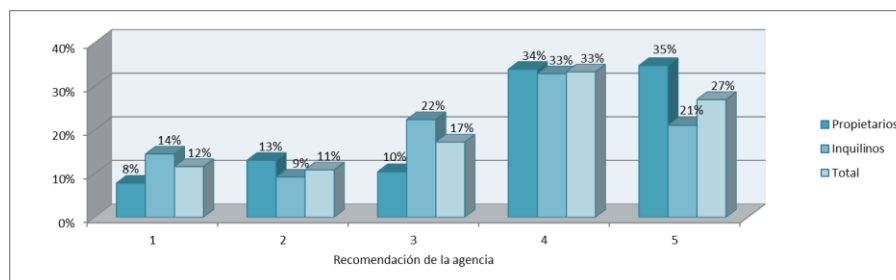
Es necesario advertir que, si bien la pregunta solicitaba a los encuestados por una emoción que pudieran asociar de ese momento experiencial, se corría el riesgo de

que las personas no tuvieran claro el concepto de emoción, lo que pudo evidenciarse con algunas palabras; sin embargo, se quiso correr el riesgo pues valía más el deseo de exploración sobre cuál palabra asociaban los individuos con la situación, mediante el uso de la palabra emoción para tratar de acercar al encuestado, en lo posible, a una emoción o palabra relacionada que quisiera expresar.

4.8. Recomendación de la agencia de arrendamientos

En esta pregunta se le pidió al encuestado que, de recomendar a la agencia con la cual tuvo la situación experiencial, en escala de 1 a 5, con 1 para nada y 5 para mucho, eligiera cómo la recomendaría.

Gráfica 12. Propietarios, inquilinos y total: recomendación de la agencia de arrendamientos



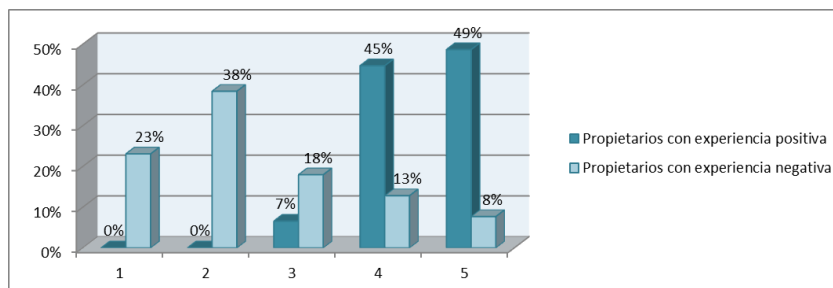
Fuente: elaboración propia

Así, de acuerdo con la gráfica 12, el 33% de la muestra la recomendaría con un 4, 27% lo haría con 5, 17% con 3 y el restante 23% entre 2 y 1. Al llevar a cabo la asociación de aquellos individuos que calificaron su situación experiencial como negativa o positiva con la respuesta a esta pregunta se encontró lo siguiente:

En efecto, en la gráfica 13 se leen altos porcentajes entre los propietarios que tuvieron una experiencia positiva y las calificaciones 5, 4 o 3 con la que recomendarían a la agencia de arrendamientos que participó en esa situación experiencial; podría decirse que en el grupo de propietarios para las experiencias

positivas hay coherencia puesto que nadie calificó a dichas agencias con 1 o 2 y el porcentaje más pequeño estuvo en la calificación 3.

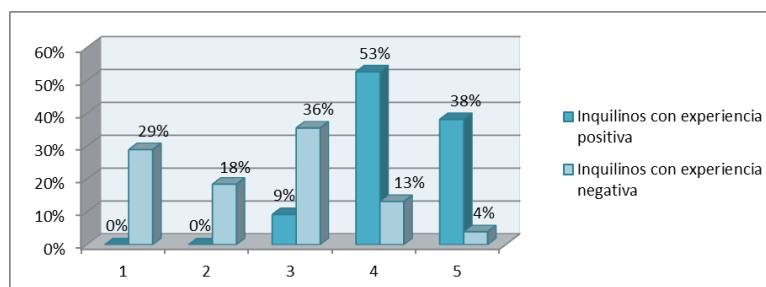
Gráfica 13. Propietarios: recomendación de la agencia de arrendamientos asociada con la caracterización de su experiencia



Fuente: elaboración propia

De manera simultánea, los propietarios que tuvieron experiencias negativas ubicaron su recomendación en su mayoría en 1, 2 y 3. Sin embargo, hubo un 13% y un 8% de ellos que calificaron a la agencia con 4 y 5, en su orden, lo que indica que no necesariamente se dio un comportamiento lineal entre la causa y el efecto; es decir, para este 21% de propietarios, a pesar de considerar su experiencia como negativa, siguieron recomendando a la agencia con buena calificación.

Gráfica 14. Inquilinos: recomendación de la agencia de arrendamientos asociada con la caracterización de su experiencia



Fuente: elaboración propia

La gráfica 14 muestra que, al igual que en el caso de los propietarios, el grupo de inquilinos que tuvo experiencias positivas calificaron a la agencia entre 3 y 5. Sin embargo, existió un 17% de los inquilinos que tuvo experiencias negativas que calificaron a la agencia entre 4 y 5.

Lo anterior indica que se dio de manera mayoritaria un comportamiento similar entre ambos grupos. En lo referente a quienes tuvieron experiencias negativas que calificaron con 4 y 5, se demuestra que no siempre si se tiene una experiencia negativa se castiga con mala recomendación a la agencia; por ejemplo, cuando se le preguntó que describiera mejor su vivencia a uno de los ocho propietarios dentro de este rango dijo: “muy demorados en pagarme unos servicios”; pese a ello, recomendó a la agencia con un 4; así mismo, dos de los inquilinos dentro de los trece de este rango mencionaron “trámite muy largo” y “demora en solución”, aunque calificaron ambos con 4 a la agencia. Podría decirse, entonces que, si bien algunas vivencias fueron catalogadas como negativas, pudieron considerarse no tan graves como para afectar las recomendaciones posteriores que harían las personas de la agencia.

4.9. Momentos de verdad

En este apartado se quiso conocer cuál era el momento de verdad más relevante para el individuo, aquel en el que, de suceder algún evento negativo, pudiera afectar toda la experiencia completa. La interrogación le pedía al encuestado que por favor eligiera una única opción entre las expuestas.

Como resultado de la evaluación de los momentos de verdad, mediante uso de la gráfica 15, se encontró en el grupo de propietarios que para el 41% de ellos, si de llegar a ocurrir un evento que no era de su agrado en el proceso de cumplimiento en pago del arrendamiento y otros pagos se vería afectada toda la experiencia completa; el 22% de ellos respondió daños y reparaciones durante la estadía del inquilino y el 15% negociaciones de precios, condiciones, firma del contrato de administración.

Gráfica 15. Propietarios: momentos de verdad



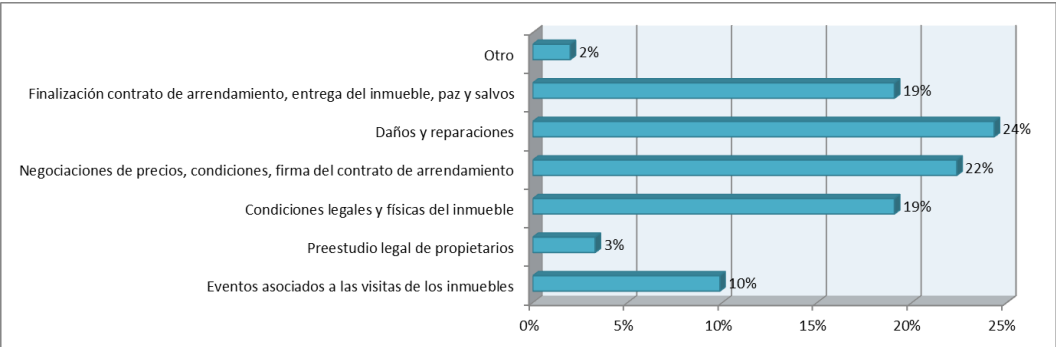
Fuente: elaboración propia

Lo anterior quiere decir que se comprobó la relevancia que tenía para los propietarios el cumplimiento en los pagos por parte de la agencia, al ser el mismo hallazgo encontrado en los resultados de la gráfica 7. Se constató, además, que las negociaciones y los daños y reparaciones en definitiva fueron momentos de verdad importantes para este grupo, al ser los tres más nombrados por dicho grupo en el análisis de la gráfica 7.

A la par, para el grupo de inquilinos, el evento de mayor elección en el que, de ocurrir algún incidente crítico negativo, afectaría los demás procesos, fue el de daños y reparaciones, con un 24%, luego estuvieron negociaciones de precios, condiciones y firma del contrato de arrendamiento, con un 22%, y finalización del contrato de arrendamiento, entrega del inmueble y paz y salvos, así como condiciones legales y físicas del inmueble, que obtuvieron ambos un 19%, como lo muestra la gráfica 16.

Sucedió lo mismo en este grupo, en el sentido de que se comprobó, al comparar los resultados de la gráfica 16 con los de la gráfica 8, que temas relacionados con daños y reparaciones, negociaciones y finalización de contrato de arrendamiento fueron los tres momentos de verdad más valorados por los inquilinos.

Gráfica 16. Inquilinos: momentos de verdad



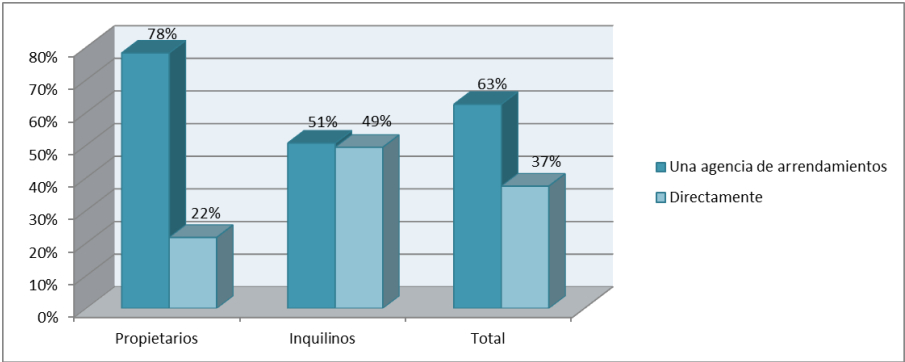
Fuente: elaboración propia

En síntesis, se hizo notoria la diferenciación existente en las características de ambos grupos; sin embargo, se resaltan las comprobaciones de los momentos de verdad más relevantes para cada grupo, así como la similitud de ambos, tanto inquilinos como propietarios, en los momentos de verdad a los que les dieron relevancia común con los temas de negociaciones y daños y reparaciones.

4.10. Tendencia a actuar

Cuando se les preguntó a los encuestados si hoy necesitaran entregar un inmueble en arriendo, para el caso de los propietarios, o arrendar un inmueble, para el caso de los inquilinos, las siguientes fueron las respuestas:

Gráfica 17. Propietarios, inquilinos y total: tendencia a actuar

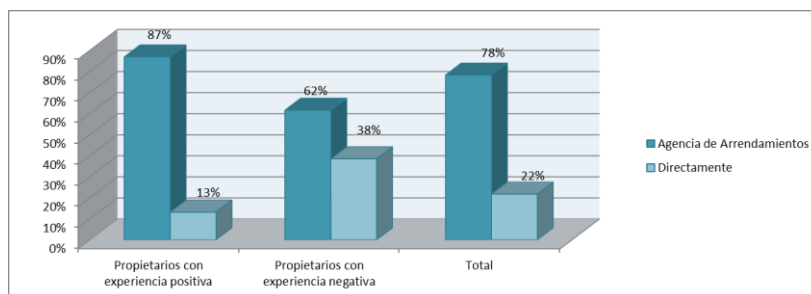


Fuente: elaboración propia

Mediante la gráfica 17 puede concluirse que el 78% de los propietarios y el 51% de los inquilinos lo haría a través de una agencia de arrendamientos, mientras que los demás lo harían en forma directa. Esto explica el 63% del total de la muestra que respondió agencia de arrendamientos frente a un 37% en forma directa.

No es de olvidar que, del total de los inquilinos encuestados, el 50% y el 50% de ellos calificaron su vivencia como positiva y negativa, en su orden. Se dio un comportamiento similar al elegir entre una agencia de arrendamientos y en forma directa, pues fue del 51% y 49%, en su orden. Sin embargo, con solo esos datos no es posible concluir que el 50% de quienes calificaron como positiva lo harían con una agencia y lo mismo con los negativos. Por ende, se quiso estudiar la relación entre la caracterización de la situación experiencial y la tendencia a actuar hallada en esta pregunta. De esta manera, se muestra lo siguiente:

Gráfica 18. Propietarios: relación entre la caracterización de la experiencia con la tendencia a actuar en arrendamientos



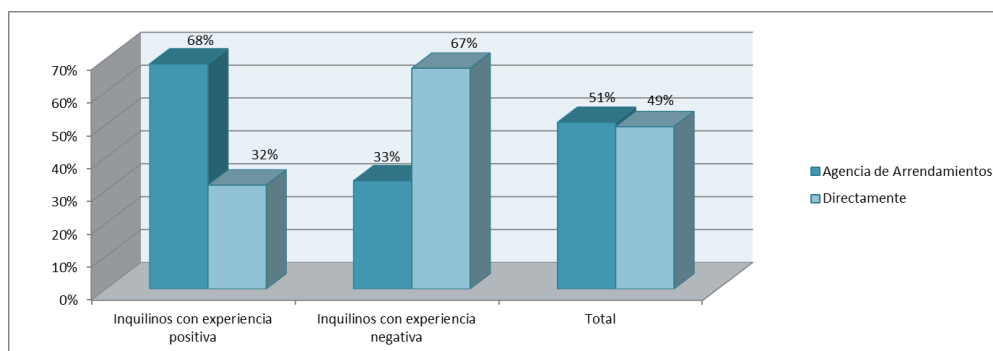
Fuente: elaboración propia

El 87% de los propietarios que caracterizaron su vivencia como positiva dijeron que utilizarían hoy una agencia de arrendamientos, frente a un 13% que, a pesar de haber tenido una vivencia positiva, preferirían hacerlo en forma directa, como se puede notar en la gráfica 18.

En cuanto a los propietarios que caracterizaron su situación experiencial como negativa, el 62% de ellos respondieron una agencia de arrendamientos y el 38% de los mismos en forma directa.

Lo anterior hace evidente que el hecho de que la experiencia que más recordaron con una agencia de arrendamientos, haya sido positiva o negativa, no significa que la tendencia a actuar del usuario se comporte de manera lineal en un modelo de causa y efecto; en especial se nota en el caso de los propietarios que tuvieron una experiencia negativa, pero el 62% de ellos lo haría con una agencia.

Gráfica 19. Inquilinos: relación entre la caracterización de la experiencia con la tendencia a actuar en arrendamientos



Fuente: elaboración propia

En comparación, como puede verse en la gráfica 19, el 68% de los inquilinos que caracterizaron su vivencia como positiva, respondieron que lo harían a través de una agencia de arrendamientos, frente a un 32% que lo haría en forma directa. Por añadidura, de quienes caracterizaron su experiencia como negativa, un 33% respondió que lo haría con una agencia de arrendamientos y un 67% en forma directa.

A raíz de lo anterior, si se calcula a cuánto equivaldría el 32% de inquilinos que calificaron su experiencia como positiva y que al mismo tiempo mencionaron hacerlo en forma directa, en el total de inquilinos que calificaron su vivencia como

positiva (50%), significa que el 16% del grupo de inquilinos para quienes la experiencia fue positiva, lo haría en forma directa y únicamente el 84% lo haría con una agencia de arrendamientos. Esto valida que no necesariamente el 50% de los inquilinos que calificaron su experiencia como positiva fueron los mismos del 51% del total de inquilinos que lo harían con una agencia de arrendamientos, pues, al tomar el 50% de los inquilinos que calificaron como positiva su experiencia, solo el 84% de ese 50% lo haría con una agencia de arrendamientos y 16% de ese 50% lo haría en forma directa.

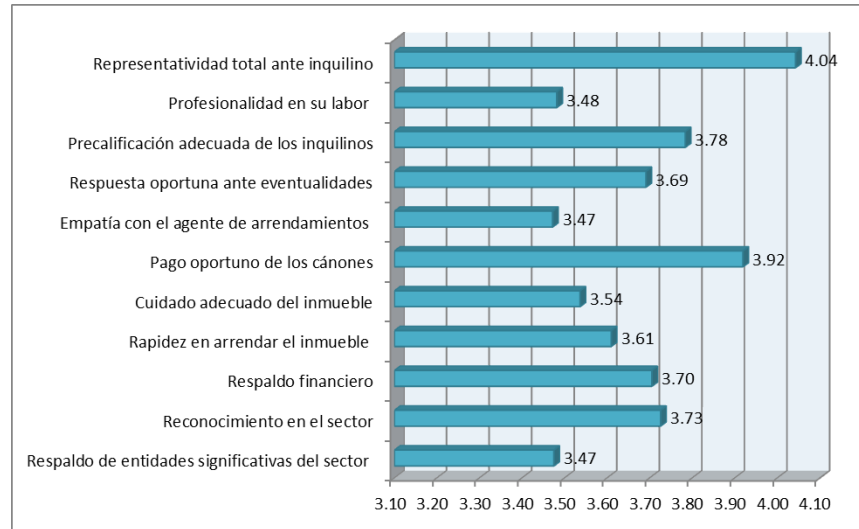
4.11. Factores valorados en una agencia de arrendamientos

En esta pregunta se les solicitó a los encuestados que eligieran una de cinco opciones de respuesta entre los procesos que se les mostraba, para que, al mismo tiempo, los calificaran en orden de importancia para ellos, de 1 a 5, con 1 el menos importante y 5 para el más importante. Para el análisis de esta pregunta se calculó el promedio de cada una de las opciones.

El proceso que los propietarios consideraron, en promedio, como el más importante que debe tener una agencia de arrendamientos, de acuerdo con la gráfica 20, fue representatividad total ante el inquilino, es decir, que ellos no tengan comunicación absoluta con el inquilino y que la agencia pueda encargarse de todos los procesos ante el mismo. El segundo factor que, en promedio, los propietarios consideraron de mayor importancia fue el de pago oportuno de cánones, luego eligieron precalificación adecuada de inquilinos, es decir, que realicen un buen filtro. El cuarto y quinto factores elegidos fueron que la agencia tuviera reconocimiento en el sector y respaldo financiero, en su orden. Respuesta oportuna ante eventualidades quedó muy cerca del quinto factor más nombrado, con un promedio de 3,69.

Tanto en la gráfica 7 como en la 15 y la 20 aparece el cumplimiento en pagos como uno de los mayores factores relevantes para los propietarios, lo que comprueba de manera simultánea su importancia para dicho grupo.

Gráfica 20. Propietarios: aspectos valorados en una agencia de arrendamientos

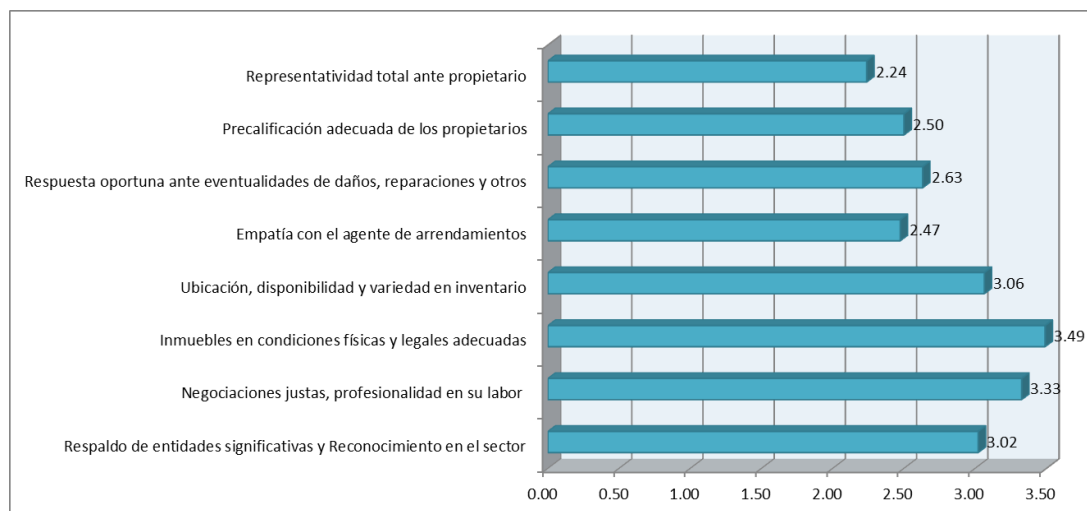


Fuente: elaboración propia

Para el caso de los inquilinos, entre las opciones que tenían para elegir consideraron, en promedio, en orden descendiente, que el proceso más importante que debe tener una inmobiliaria es entregar los inmuebles en condiciones físicas y legales adecuadas, que existan negociaciones justas, profesionalidad en su labor, que la agencia tenga buena ubicación, disponibilidad y variedad de inventario, que cuente con respaldo de entidades significativas y reconocimiento en el sector y que pueda brindar respuesta oportuna ante eventualidades de daños, reparaciones y otros, como puede visualizarse en la gráfica 21.

En este caso, también se dieron resultados similares entre lo encontrado en las gráficas 8, 16 y 21, pues siguió siendo el proceso de negociaciones relevante para este grupo, así como el de daños y reparaciones, aunque el último se ubicó en el quinto lugar entre los factores valorados en promedio por los inquilinos.

Gráfica 21. Inquilinos: aspectos valorados en una agencia de arrendamientos



Fuente: elaboración propia

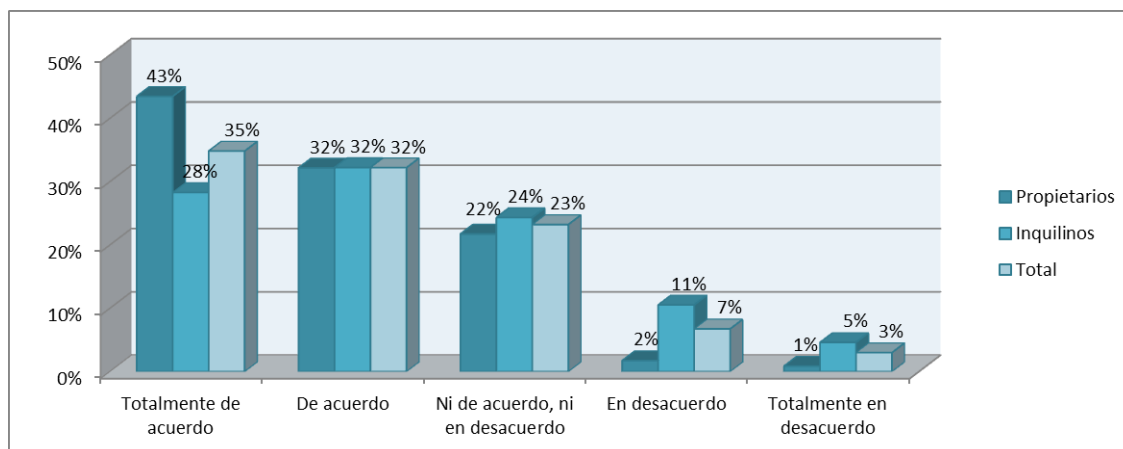
4.12. Opinión sobre las agencias de arrendamientos

Cuando se les preguntó a los encuestados su opinión sobre la frase “las agencias de arrendamientos son una buena opción para arrendar un inmueble”, respondieron lo siguiente:

Gracias a la gráfica 22, puede notarse que el 43% de los propietarios dijo estar totalmente de acuerdo, mientras que solo el 28% de los inquilinos lo nombró. De los 267 encuestados, únicamente el 10% respondió entre estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Si bien no se puede concluir que la caracterización de la situación experiencial tuvo un efecto directo en esta respuesta, se analizó la relación entre las personas que calificaron su experiencia como positiva o negativa con el modo en el que contestaron a esta pregunta, con el fin de explorar, con ayuda de los hallazgos de la próxima pregunta, si existía o no una relación lineal entre causa y efecto.

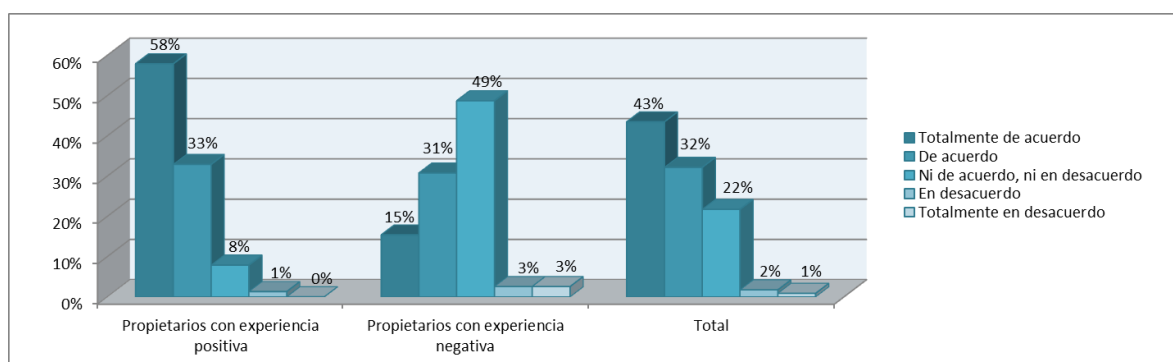
Gráfica 22. Propietarios, inquilinos y total: opinión sobre las agencias de arrendamientos



Fuente: elaboración propia

El 91% de los propietarios que caracterizaron su vivencia como positiva expresaron su opinión sobre la afirmación en las opciones totalmente de acuerdo o de acuerdo y únicamente el 1% de ellos estuvo en desacuerdo, como puede verse en la gráfica 23.

Gráfica 23. Propietarios: relación entre la caracterización de la vivencia con la opinión sobre las agencias de arrendamientos

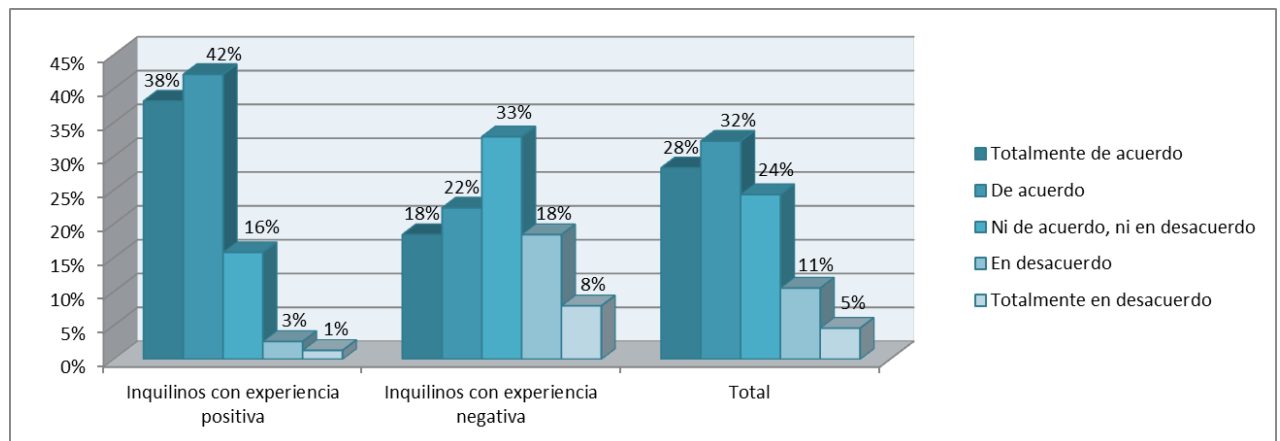


Fuente: elaboración propia

Lo anterior muestra en mayoría la posibilidad de una relación lineal entre causa y efecto en este grupo de propietarios con experiencia positiva, pues en efecto la caracterización de su vivencia coincidió con los resultados de su opinión hacia las agencias, lo que se analizará en el próximo apartado para encontrar si en definitiva la vivencia influyó en esta respuesta.

En cambio, los resultados para los propietarios que caracterizaron su vivencia como negativa tuvieron una distribución distinta: el 49% de ellos respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 31% estuvo de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo; los resultados más bajos se dieron en las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, con un 6% en total.

Gráfica 24. Inquilinos: relación entre la caracterización de la vivencia con la opinión sobre las agencias de arrendamientos



Fuente: elaboración propia

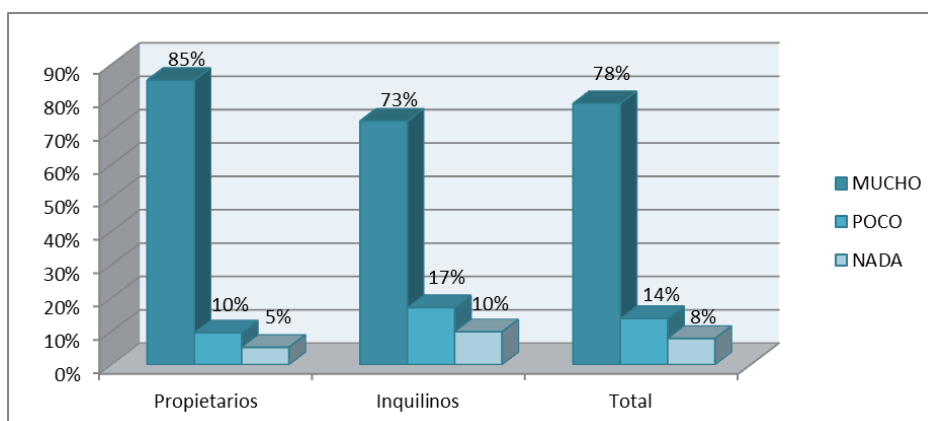
De modo similar, para el caso de los inquilinos, el 80% de los mismos que caracterizaron su vivencia como positiva ubicaron su opinión en las respuestas totalmente de acuerdo y de acuerdo y solo el 4% lo hizo entre las opciones de en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Aquellos que tuvieron la vivencia negativa también mostraron una distribución distinta, pues el 33% ubicó su experiencia en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% entre las

opciones totalmente de acuerdo y de acuerdo y el 26% entre las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, como se puede notar en la gráfica 24.

Lo anterior quiere decir que hubo mayores probabilidades de que el fenómeno de causa y efecto lineal, tanto de inquilinos como de propietarios que tuvieron experiencias positivas, fuese mayor que en aquellos inquilinos o propietarios que tuvieron experiencias negativas.

4.13. Influencia de la vivencia en la opinión sobre las agencias de arrendamientos

Gráfica 25. Propietarios, inquilinos y total: influencia de la vivencia en la opinión sobre las agencias de arrendamientos



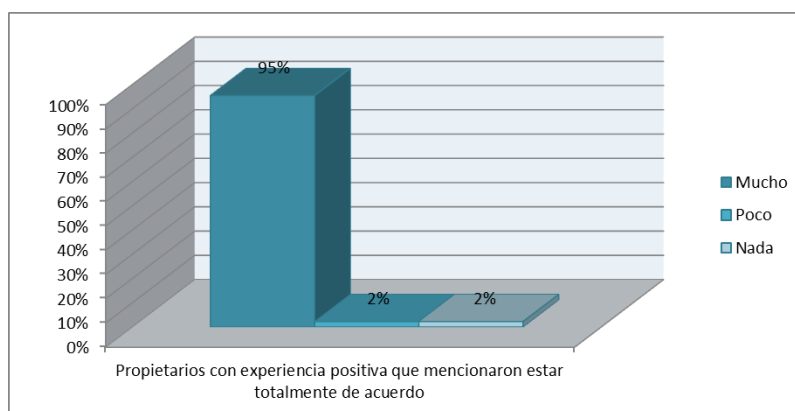
Fuente: elaboración propia

El 78% del total de los 267 encuestados mencionó que la situación experiencial vivida influyó mucho en la opinión sobre la frase “las agencias de arrendamientos son una buena opción para arrendar un inmueble”, como se muestra en la gráfica 25. Véase la correlación siguiente:

Como puede notarse en la gráfica 26, se quiso tomar la respuesta con mayor resultado para cada grupo, que en este caso fue totalmente de acuerdo en los propietarios que tuvieron experiencia positiva. En efecto se presume una relación de causa y efecto entre los propietarios que tuvieron una vivencia positiva, respondieron totalmente de acuerdo a la afirmación “las agencias de

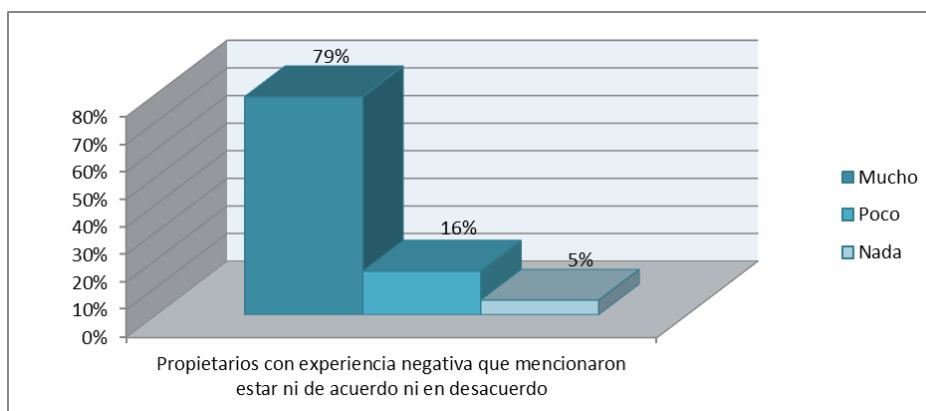
arrendamientos son una buena opción para arrendar un inmueble” y luego mencionaron que dicha experiencia había influido mucho. Con esto se evidencia, en un 95%, que lo expuesto para ellos en la gráfica 23 en definitiva fue un efecto causado por la situación experiencial vivida.

Gráfica 26. Propietarios: correlación entre la caracterización de la situación experiencial positiva de quienes mencionaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación y su respuesta ante la influencia de su vivencia



Fuente: elaboración propia

Gráfica 27. Propietarios: correlación entre la caracterización de la situación experiencial negativa de quienes mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y su respuesta ante la influencia de su vivencia

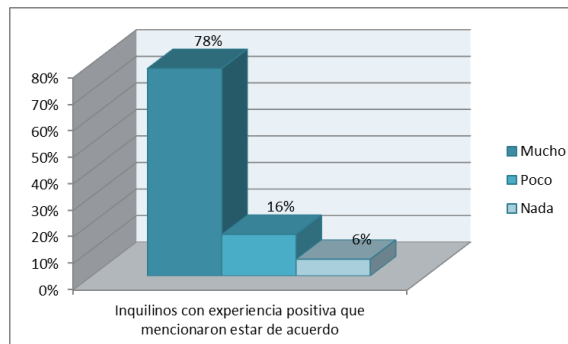


Fuente: elaboración propia

Para el grupo de los propietarios que tuvieron experiencia negativa y que mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación (49% del total de los propietarios que tuvieron experiencias negativas), 79% de ellos afirmaron que eran concientes de que su situación vivencial influyó en la respuesta a la afirmación, lo que comprueba de este modo que hubo un 79% que tuvieron un comportamiento lineal de causa y efecto y que, al mismo tiempo, aquellos propietarios que tuvieron experiencias positivas tuvieron un comportamiento lineal de causa y efecto mayor al grupo de propietarios que tuvo experiencias negativas.

Para los inquilinos se analizó de igual manera la opinión que mayores resultados obtuvo en cada grupo, de la siguiente manera:

Gráfica 28. Inquilinos: correlación entre la caracterización de la situación experiencial positiva de quienes mencionaron estar de acuerdo con la afirmación y su respuesta ante la influencia de su vivencia

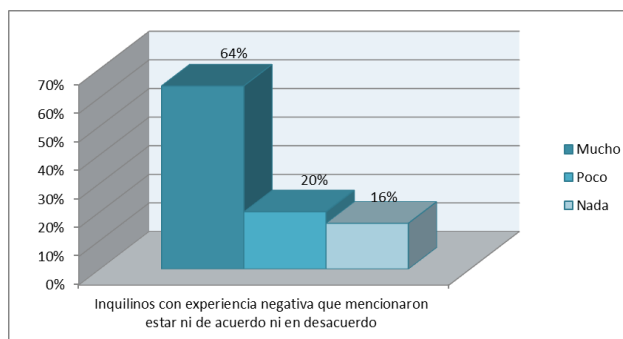


Fuente: elaboración propia

En el caso de los inquilinos que tuvieron experiencias positivas y mencionaron estar de acuerdo, el 78% mencionó que en efecto dicha vivencia había influido mucho en su respuesta, como se muestra en la gráfica 28.

Así mismo, los inquilinos que tuvieron experiencia negativa y mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 64% de ellos declaró que la vivencia afectó mucho su respuesta, como se muestra en la gráfica 29.

Gráfica 29. Inquilinos: correlación entre la caracterización de la situación experiencial negativa de quienes mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación y su respuesta ante la influencia de su vivencia



Fuente: elaboración propia

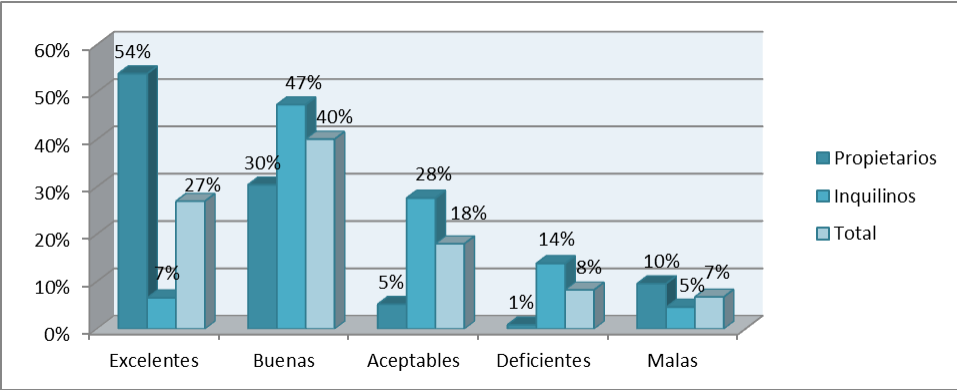
Fenómeno por completo igual ocurrió en cada grupo, es decir, pudo comprobarse, entonces, al comparar las gráficas de este apartado con la gráfica 23 y la 24, para ambos casos que la hipótesis planteada al final del apartado anterior en efecto se cumplió, pues se mostró que aquellos individuos que tuvieron experiencias positivas expresaron en su mayoría una opinión de las agencias positiva y afirmaron de modo mayoritario que dicha vivencia influyó en definitiva en su opinión mientras que para aquellos individuos que tuvieron experiencia negativa no se dio dicho fenómeno, pues tuvieron, en su mayoría, opiniones positivas (véanse las gráficas 23 y 24), a pesar de que informaron que dicha vivencia afectó en gran medida su opinión. Por ende, para los individuos que tuvieron experiencias positivas sucedió en su mayoría un comportamiento de causa y efecto lineal, mientras que para quienes tienen experiencias negativas no se dio dicho fenómeno.

4.14. Percepción de las agencias de arrendamientos

Cuando se les preguntó a los encuestados sobre cuál era su percepción de las agencias de arrendamiento en general, con el recurso de la gráfica 30 puede verse que el 54% y el 30% del total de los propietarios dijo que excelentes y

buenas, en su orden, mientras que el 47% y el 28% del total de los inquilinos dijo que buenas y aceptables, en su orden.

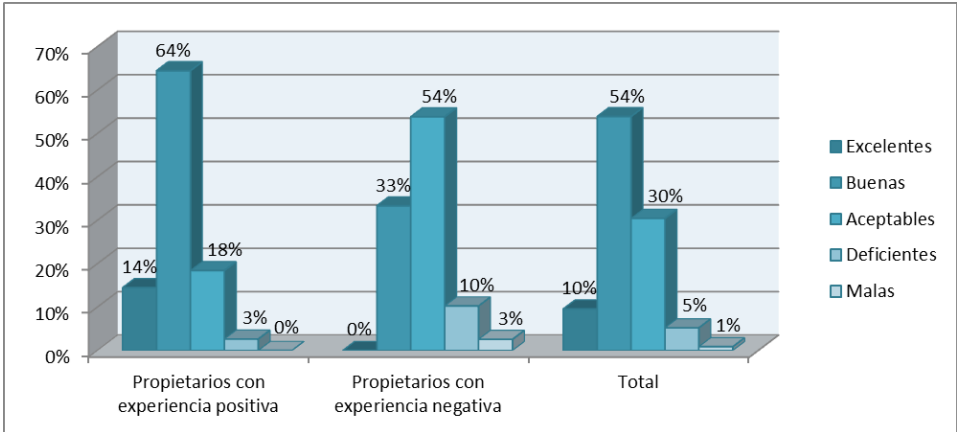
Gráfica 30. Propietarios, inquilinos y total: percepción de las agencias de arrendamientos



Fuente: elaboración propia

Al graficar en forma conjunta la caracterización de la vivencia con la percepción que tuvieron los grupos de las agencias se encontró lo siguiente:

Gráfica 31. Propietarios: relación entre la caracterización de la vivencia y la percepción de las agencias de arrendamientos



Fuente: elaboración propia

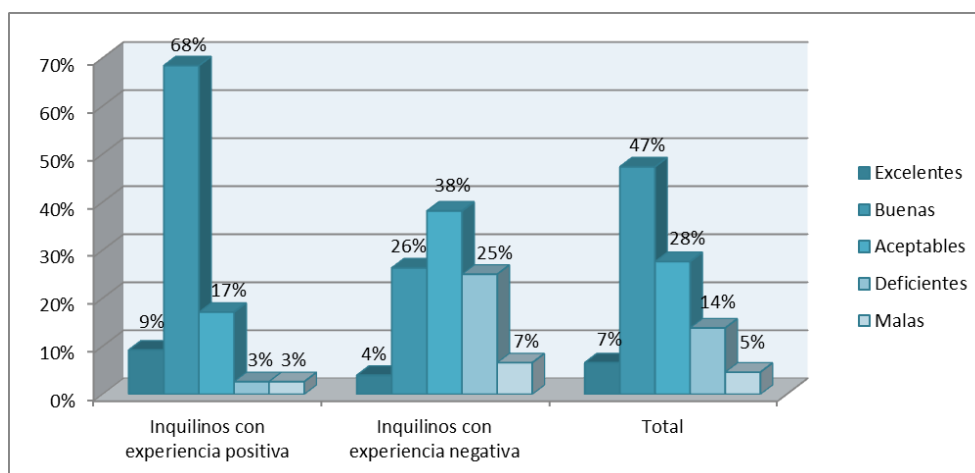
Para el grupo de propietarios que caracterizaron su experiencia como positiva se encontró que el 64,5 % y el 14, 5% de ellos tuvieron una percepción de las agencias de arrendamientos como buenas y excelentes, en su orden; únicamente el 21,1 % de ellos mencionaron tener una percepción de ellas entre aceptables y deficientes.

Para el grupo de propietarios que caracterizaron su experiencia como negativa, el 54% de ellos percibió a las agencias como aceptables, un 33% como buenas y un 13% entre deficientes y malas; ninguno mencionó que tuviera una percepción de ellas como excelentes, como puede verse en la gráfica 31.

Lo anterior indica que hubo alta probabilidad de que existiese un comportamiento lineal de causa y efecto en ambos grupos, que puede ser mayor para el grupo de propietarios con experiencia positiva.

Para los inquilinos, como lo muestra la gráfica 23, el 9% de quienes expresaron una experiencia positiva tuvieron una percepción de las mismas de excelentes, un 68% como buenas y un 23% las percibió entre aceptables, deficientes y malas, con la mayor parte de los mismos en consideraciones positivas.

Gráfica 32. Inquilinos: relación entre la caracterización de la vivencia y la percepción de las agencias de arrendamientos



Fuente: elaboración propia

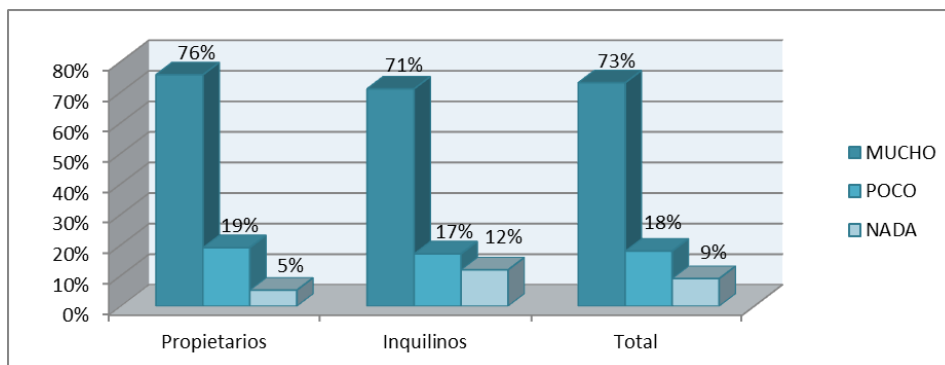
En el grupo de los inquilinos que tuvieron una situación experiencial negativa, el 38% las percibió como *aceptables*, el 26% como buenas, el 25% como deficientes, un 7% malas y únicamente el 4% excelentes, con la mayor parte en aceptables. Puede percibirse aquí que hubo mayores resultados negativos entre los inquilinos encuestados que en la pregunta sobre la opinión a la afirmación analizada con la gráfica 23.

Es de anotar, que si bien se dio cierta coherencia entre la caracterización de la vivencia y la percepción que tuvieron en la fecha de aplicación de la encuesta los individuos sobre las agencias, no se puede concluir solo con esto que dicha percepción se deba a la respectiva vivencia. Para validar este asunto se formuló la pregunta posterior.

4.15. Influencia de la vivencia en la percepción de las agencias de arrendamientos

En efecto, al preguntarle al encuestado si la vivencia que había tenido influyó en la respuesta dada en el apartado anterior, del total de la muestra, el 73% dijo que mucho, mientras que un 18% mencionó poco y un 9% nada, como se percibe en la gráfica 33.

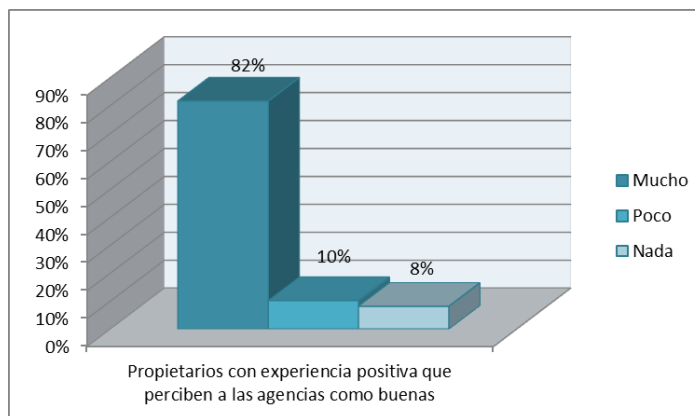
Gráfica 33. Propietarios, inquilinos y total: influencia de la vivencia en la percepción de las agencias de arrendamientos



Fuente: elaboración propia

Para corroborar la hipótesis del apartado anterior se procedió a correlacionar los resultados previos con esta respuesta. De esta manera se halló lo siguiente:

Gráfica 34. Propietarios: correlación entre la caracterización de la situación experiencial positiva de quienes mencionaron percibir las agencias como *buenas* y su respuesta ante la influencia de su vivencia

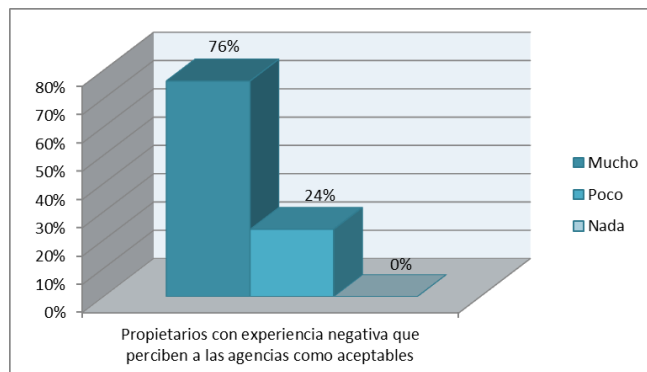


Fuente: elaboración propia

En consecuencia, el 82% de los propietarios que mencionaron que su vivencia había sido positiva y que, además, manifestaron que la percepción que tenían de las agencias había sido buena y que su vivencia influyó mucho en la percepción que tenían en la fecha de aplicación de la encuesta de las agencias, como se muestra en la gráfica 34. Cabe mencionar que, al analizar los mismos datos con los propietarios que mencionaron excelente, el 100% de ellos dijo que la vivencia había influido mucho.

Para el grupo de propietarios que ubicó su vivencia como negativa y que, además, mencionó que su percepción de las agencias era aceptable, el 76% de ellos dijo que su vivencia había influido mucho en su respuesta sobre la percepción de las agencias, como se aprecia en la gráfica 35.

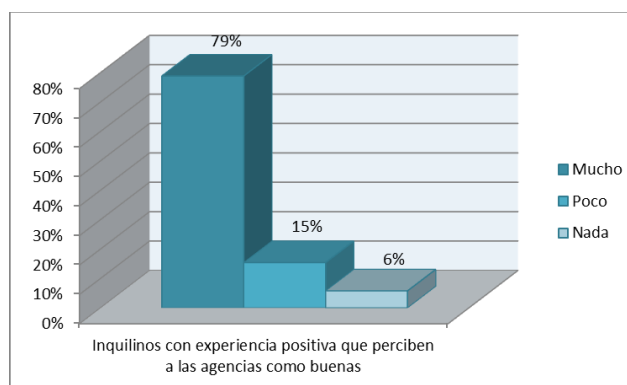
Gráfica 35. Propietarios: correlación entre la caracterización de la situación experiencial negativa de quienes mencionaron percibir las agencias como *aceptables* y su respuesta ante la influencia de su vivencia



Fuente: elaboración propia

Se muestra así la existencia de un comportamiento lineal para ambos grupos y que el de propietarios tuvo experiencias positivas con un mayor porcentaje en este fenómeno.

Gráfica 36. Inquilinos: correlación entre la caracterización de la situación experiencial positiva de quienes mencionaron percibir las agencias como buenas y su respuesta ante la influencia de su vivencia

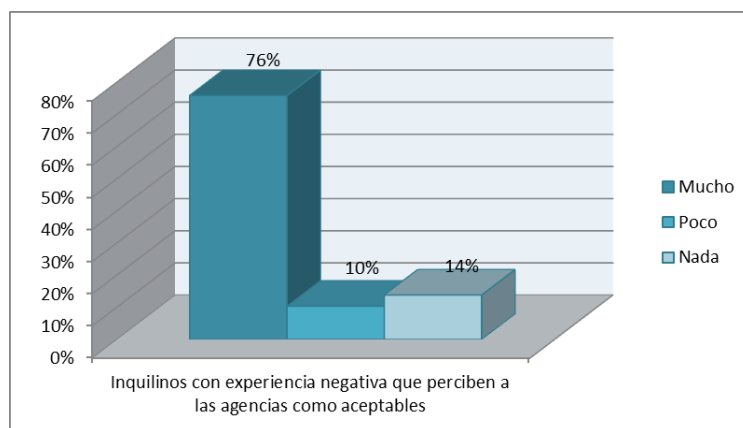


Fuente: elaboración propia

En el caso de los inquilinos, como puede verse en la gráfica 36, el 79% de los inquilinos que tuvieron una experiencia positiva y percibieron a las agencias como buenas dijeron que la vivencia afectó mucho su percepción sobre las mismas.

Así mismo lo hizo 76% del 38% de los inquilinos que tuvieron una vivencia negativa y que tuvieron una percepción de las agencias como aceptables, tal cual se observa en la gráfica 37.

Gráfica 37. Inquilinos: correlación entre la caracterización de la situación experiencial negativa de quienes mencionaron percibir las agencias como aceptables y su respuesta ante la influencia de su vivencia



Fuente: elaboración propia

Al igual que los propietarios, para los inquilinos en esta pregunta se comprobó un comportamiento lineal puesto que ambos grupos tuvieron coherencia mayoritaria entre la caracterización de su vivencia con su respuesta a la percepción de las agencias y su respuesta sobre si dicha vivencia había influido en tal percepción, lo que significa que hubo un efecto directo y lineal.

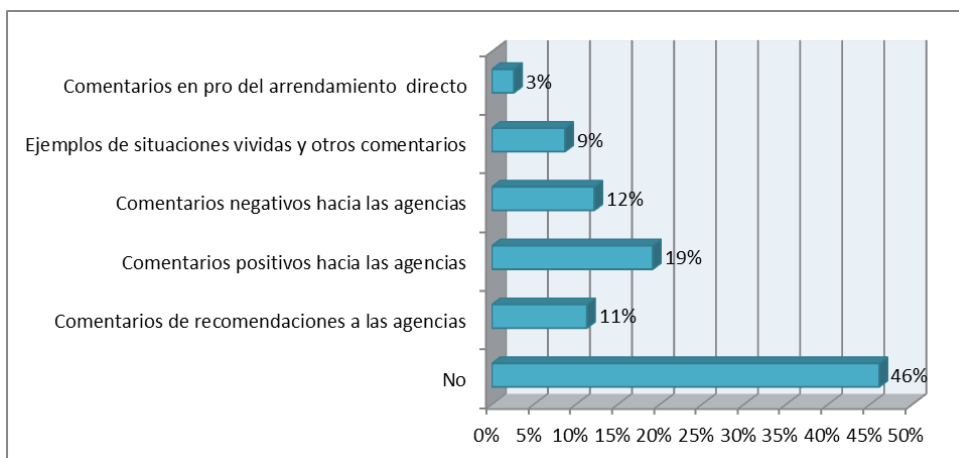
Llama la atención que estos resultados difieren un poco de las conclusiones del apartado 4.13 de este estudio, en el sentido de que hubo diferencias en el comportamiento de causa y efecto para algunos grupos, a pesar de que el objetivo

de ambas preguntas estaba enfocado en explorar el comportamiento de causa y efecto de componentes similares.

4.16. Comentarios generales agrupados en categorías

La última pregunta del cuestionario daba la opción al encuestado de dejar algún comentario sobre la experiencia con agencias de arrendamientos, con el objetivo de explorar otras consideraciones. El 46% de los propietarios y el 41% de los inquilinos dijeron que no deseaba ndejar ninguno; sin embargo, se encontraron, para los demás, comentarios de interés para el gremio, sobre los cuales se crearon categorías de acuerdo con las respuestas de propietarios e inquilinos.

Gráfica 38. Propietarios: comentarios mencionados agrupados en categorías



Fuente: elaboración propia

Al analizar los comentarios de los propietarios, con ayuda de la gráfica 38, el 19% de los mismos dejó comentarios positivos hacia las agencias con frases como “ha sido buena ya que muchas veces no tenemos el tiempo o los conocimientos adecuados para arrendar nuestro inmueble” o “se hacen cargo de todo, uno no pierde”; el 12% dejó comentarios negativos hacia las agencias como:

a veces las agencias de arrendamiento por “coger” un cliente rápido no miran el perfil y dejan entrar al inmueble a cualquiera y por eso al final hay muchos

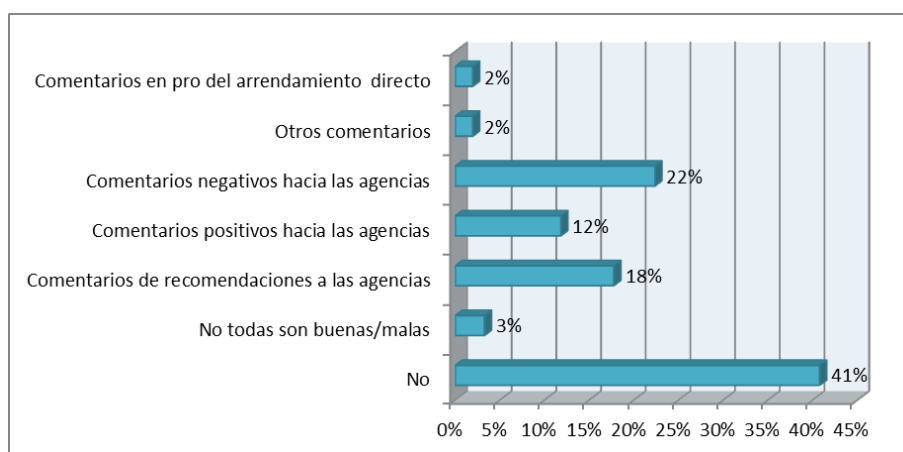
desacuerdos a la entrega de este porque lo entregan sucio y acabado; esto es muy agotante porque le toca a uno estar discutiendo con la agencia.

El 11% de los dueños de los inmuebles dejaron comentarios de recomendaciones hacia las agencias como “falta mejorar procesos de asesoría y acompañamiento” o “que cumplan lo que dicen”, mientras que el 9% habló de ejemplos de situaciones vividas y otros comentarios como:

como he tenido malas experiencias he tenido muy buenas; hace años una agencia entregó una propiedad completamente destruida y no respondieron; en varias agencias se demoran hasta tres meses en el pago del canon aunque el inquilino está a paz y salvo, otros intentaron cerrar y escapar con el dinero; pero también con agencias muy reconocidas de Envigado; la experiencia es muy buena, pero definitivamente siempre rento las propiedades con agencia.

Por último, el 3% planteó comentarios en pro del arrendamiento directo como “no hay mucha diferencia en dejar un inmueble arrendando a través de una agencia o hacerlo por cuenta propia” o “arrendando directamente: tengo más control”.

Gráfica 39. Inquilinos: comentarios mencionados agrupados en categorías



Fuente: elaboración propia

La gráfica 39 muestra las agrupaciones que se hicieron para las respuestas de los inquilinos. El 22% de ellos formuló comentarios negativos hacia las agencias como:

siento que las agencias de arrendamiento se quedaron solo en consignar y recaudar, siendo hoy en día muy pobre el servicio, pues existen maneras de asegurar el inmueble sin tanto trámite, directamente con las entidades de seguros, sin necesidad de una agencia; les hace falta muchas más estrategias enfocadas a la satisfacción del cliente (tanto propietarios como inquilinos).

Además, otras como “piden muchos documentos lo cual dificulta el momento de arrendar (fiador con propiedad raíz)”. El 18% de los inquilinos planteó comentarios de recomendaciones a las agencias como:

son muy lentos en los procesos, para una cita, para todo, no me gusta que me digan deja tus datos y te llamaremos a darte x respuesta que necesito, me gusta que me digan inmediatamente lo que necesito, pues ya suficiente tiempo tuve que sacar para llamar y buscarlos.

Otros comentarios fueron los siguientes: “un cliente primero es persona que contrato y desde su posición de intermediarios se pueden gestionar muchas cosas por el bienestar de las partes” o “por favor: más diligencia en todos los procesos y sobre todo mejorar el servicio al cliente”, mientras que el 12% formuló comentarios positivos hacia las agencias como “son una excelente alternativa si tienen un buen respaldo y una buena administración” o “son garantía de seriedad para el arrendador y arrendatario”. El 3% dijo que no todas son buenas o malas; un 2% expresó comentarios en pro del arrendamiento directo y un 2% planteó otros comentarios no relevantes.

5. Conclusiones

Gracias a los resultados de los elementos previos expresados en esta investigación, fue posible encontrar hallazgos de gran significancia para el gremio en general. No se debe olvidar, al leer estas conclusiones, que gran parte de ellas se interpretaron con la mayoría de datos tomados en Medellín, así como gran parte de los datos provinieron de residentes de los niveles socioeconómicos 4 y 5.

El primer hallazgo por resaltar es la consecución de los momentos de verdad que fueron más importantes para cada grupo de participantes. En el caso de los propietarios, cumplimiento en pago del arrendamiento y otros pagos, daños y reparaciones y negociaciones de precios, condiciones, firma del contrato de administración, fueron, en orden descendente, los tres momentos de verdad más relevantes. En el caso de los inquilinos, daños y reparaciones, negociaciones de precios, condiciones y firma del contrato de arrendamiento y finalización de contrato de arrendamiento, entrega del inmueble y paz y salvos fueron los tres momentos de verdad clave para los inquilinos. Además, es importante mencionar que ambos grupos tuvieron como momentos de verdad en común daños y reparaciones y negociaciones de precios y firma del contrato.

El segundo hallazgo relevante, se dio al encontrar que las palabras tranquilidad, satisfacción y rabia fueron la forma como, en una palabra, los sujetos describieron lo que sintieron en esa situación experiencial más recordada. Lo curioso es que se trataba de una pregunta absolutamente abierta y las tres fueron las más nombradas, en forma independiente, por cada uno de los grupos, como una forma de complementar la caracterización de su experiencia.

El tercer hallazgo importante es que, a pesar de que algunos grupos caracterizaron su vivencia con la agencia de arrendamientos como negativa, la misma puede considerarse no ser tan grave como para afectar las recomendaciones posteriores que hicieron las personas sobre la agencia.

Otro hallazgo significativo estuvo relacionado con la situación en la que, de ocurrir una eventualidad negativa, afectaría toda la experiencia completa. Para los propietarios, en definitiva se vería toda la experiencia afectada si sucediera algo en el cumplimiento en pago del arrendamiento y otros pagos, mientras que para los inquilinos el momento de verdad se dio en daños y reparaciones.

El quinto hallazgo tuvo que ver con los factores valorados por los grupos en una agencia de arrendamientos. Se encontró que el que más valoraron los propietarios fue el de representatividad total ante inquilino, mientras que el más valorado por los inquilinos fue recibir los inmuebles en condiciones físicas y legales adecuadas.

En cuanto a la relación de la caracterización de la vivencia como positiva o negativa con las percepciones, tendencias a actuar o actitudes hacia las agencias, se encontraron varias consideraciones a través de las distintas preguntas que buscaban responder a dicho objetivo.

La primera es que, al analizar su vivencia con respecto a la opinión que tenían sobre la frase “las agencias de arrendamientos son una buena opción para arrendar un inmueble”, aquellos individuos que tuvieron experiencias positivas expresaron en su mayoría una opinión de las agencias positiva y afirmaron de manera mayoritaria que dicha vivencia influyó en definitiva en su opinión, mientras que para aquellos individuos que tuvieron experiencia negativa no se dio dicho fenómeno, pues manifestaron en su mayoría opiniones positivas, a pesar de que informaron que dicha vivencia afectó mucho su opinión. Por ende, para los individuos que tuvieron experiencias positivas se dio en la mayoría un comportamiento de causa y efecto lineal, mientras que para quienes tuvieron experiencias negativas no se presentó el fenómeno.

La segunda de ellas fue que, cuando se realizó el mismo ejercicio con la percepción que tenían los encuestados sobre las agencias, se encontró que tanto inquilinos como propietarios con experiencias positivas o negativas tuvieron coherencia mayoritaria entre la caracterización de su vivencia con su respuesta a

la percepción de las agencias y la que expresaron sobre si dicha vivencia había influido en tal percepción; se constató un efecto directo y lineal, es decir, quienes respondieron que habían tenido una experiencia positiva tuvieron una percepción positiva de la agencia y así mismo informaron que dicha vivencia había influido mucho en la percepción y de igual manera sucedió para quienes tuvieron una experiencia negativa.

En síntesis, las conclusiones de la investigación lograron responder a los objetivos de la misma. Puede decirse, entonces, que no siempre se dio un comportamiento lineal de causa y efecto sobre cómo las experiencias con las agencias afectaron las actitudes de los individuos hacia ellas, por lo cual, en la práctica, no debería decirse que el comportamiento de un individuo hacia las agencias se deba a una experiencia positiva o negativa que haya tenido con las mismas.

Referencias

- Alcaldía de Envigado (2009). *Decreto N° 65, de 26 de enero de 2009, por medio del cual se fijan los requisitos mínimos para obtener la matrícula de arrendador en el Municipio de Envigado y se toman otras determinaciones*. Envigado: Alcaldía de Envigado.
- Al subarrendar un inmueble, mire el contrato con lupa (2017, 22 de abril). *Portafolio*. Recuperado el 13 de agosto de 2017, de:
<http://www.portafolio.co/mis-finanzas/vivienda/al-subarrendar-un-inmueble-mire-el-contrato-con-lupa-505169>
- Arrendamientos Panorama (2017). *Requisitos para arrendar una propiedad*. Medellín: Arrendamientos Panorama. Recuperado el 2 de septiembre de 2017, de: <http://www.arrendamientospanorama.com/requisitos.asp>
- Barragán Codina, J. N., Guerra Rodríguez, P., y Villalpando Cadena, P. (2017). La economía de la experiencia y el marketing emocional: estrategias contemporáneas de comercialización. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(2), 159-170. Recuperado el 2 de febrero de 2017, de:
[http://www.spentamexico.org/v12-n2/A9.12\(2\)159-170.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A9.12(2)159-170.pdf)
- Barroso Castro, C., y Martín Armario, E. (1999). *Marketing relacional*. Madrid: ESIC.
- Campos, C. (2017). *El 85% de los arriendos en Colombia son informales*. Bogotá: Fedelonjas. Recuperado el 13 de agosto de 2017, de:
<http://www.fedelonjas.org.co/el-85-de-los-arriendos-en-colombia-son-informales/>
- Claro, D. P., Claro, P. B. de O., y Zylbersztajn, D. (2005). Relationship marketing strategies: when buyer and supplier follow different strategies to achieve performance. *Brazilian Administrator Review*, 2(2), 17-34. doi: 10.1590/S1415-65552005000600003

- Congreso de Colombia (2013). *Ley 1673, de 19 de julio de 2013, por la cual se reglamenta la actividad del evaluador y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Congreso de Colombia. Recuperado el 2 de marzo de 2017, de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201673%20DEL%2019%20DE%20JULIO%20DE%202013.pdf>
- Construcción salió bien librada en la reforma tributaria (2017, 1 de febrero). *El Espectador*. Recuperado el 13 de agosto de 2017, de: <http://www.elespectador.com/noticias/economia/construccion-salio-bien-librada-reforma-tributaria-articulo-677827>
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente: cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Comisiones de las agencias inmobiliarias: ¿qué puedes esperar? (2013). *Api Noticias*. Recuperado el 2 de febrero de 2017, de: <https://www.api.cat/noticias/comisiones-de-las-agencias-inmobiliarias-que-puedes-esperar/>
- Cuatro retos para reanimar economía en el resto del año (2017, 20 de mayo). *El Tiempo*. Recuperado el 2 de febrero de 2017, de: <http://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/retos-de-la-economia-en-colombia-en-el-2017-90308>
- Dabholkar, P. y Overby, J. (2005). Linking process and outcome to service quality and customer satisfaction evaluations: an investigation of real estate agent service. *International Journal of Service Industry Management*, 16(1), 10-27. doi: 0.1108/09564230510587131
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE (2009). *Metodología informalidad. Gran encuesta integrada de hogares – GEIH*. Bogotá: DANE. Recuperado el 3 de marzo de 2017, de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/metodologia_informalidad.pdf

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE (2017). *Cuentas trimestrales – Colombia. Producto interno bruto (PIB), primer trimestre de 2017*. Bogotá: DANE. Recuperado el 17 de agosto de 2017, de:
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IVtrim16_oferta_demanda.pdf
- Department of Business and Professional Regulation, The State of Florida, United States of America (2004). *Florida real estate law book, chapter 475, Florida statutes, real estate broker, sales associates, and schools, part I & chapter 61J2, Florida Administrative Code, Florida Real Estate Commission*. Tallahassee, FL: Department of Business and Professional Regulation. Recuperado el 5 de abril de 2017, de:
http://www.myfloridalicense.com/dbpr/servop/testing/documents/printable_lawbook.pdf
- De Bono, E. (2013). *El pensamiento lateral. Manual de creatividad*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Duarte, M., & Davies, G. (2004). Trust as a mediator of channel power. *Journal of Marketing Channels*, 11(2-3), 77-102. doi: 10.1300/J049v11n02_05
- Edvardsson, B. (1992). Service breakdowns: a study of critical incidents in an airline. *International Journal of Service Industry Management*, 3(4), 17-29. doi: 0.1108/09564239210019450
- Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz, Fedelonjas, (2017). *Plan para reducir la informalidad en los negocios inmobiliarios*. Bogotá: Fedelonjas. Recuperado el 13 de agosto de 2017, de:
<http://www.fedelonjas.org.co/plan-para-reducir-la-informalidad-en-los-negocios-inmobiliarios/>
- Feefo (2017). Exploring customer attitudes towards estate agents. *Digital D•Ugnut*. Recuperado el 6 de junio de 2017, de:
<https://www.digitaldoughnut.com/resources/2017/feefo/exploring-consumer-attitudes-towards-estate-agents>

- Finca raíz, una alternativa de inversión (2013, 19 de noviembre). *Semana*. Recuperado el 13 de agosto de 2017, de:
<http://www.semana.com/especiales-comerciales/especial-de-vivienda-y-construccion/articulo/finca-raiz-una-alternativa-de-inversion/365152-3>
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358. Recuperado el 6 de junio de 2017, de:
<https://www.apa.org/pubs/databases/psycinfo/cit-article.pdf>
- Gallo, A. (2014). The value of keeping the right customers. *Harvard Business Review*, octubre. Recuperado el 2 de octubre de 2017, de:
<https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>
- Gentile, C., Spiller, N., y Noci, G (2007). How to sustain the customer experience: an overview of experience components that co-create value with the customer. *European Management Journal*, 25 (5), 395-410. doi: 10.1016/j.emj.2007.08.005
- Guajardo Garza, E. (2008). *Administración de la calidad total*. México: Pax.
- InmoBlog (2010, 27 de septiembre). Comentarios anónimos vs testimonios personales. *InmoBlog*. Recuperado el 14 de agosto de 2017, de:
<https://www.inmoblog.com/comentarios-anonimos-vs-testimonios-personales/>
- Johnston, R., y Clark, G. (2005). *Service operations management*, 2ª ed. Harlow: Pearson Education.
- La construcción de vivienda cerró 2016 en auge y así continuará. 2017, 30 de mayo). *El Tiempo*. Recuperado el 2 de febrero de 2017, de:
<http://www.eltiempo.com/economia/sectores/construccion-de-vivienda-en-el-2016-en-colombia-49693>
- LaSalle, D., y Britton, T. (2003). *Priceless: turning ordinary products into extraordinary experiences*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.

- Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia (2013). *Estudio cualitativo. Mercado de arrendamiento de vivienda. Medellín y área metropolitana*. Medellín: Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de: investigaciones@lonja.org.co
- Löfgren, M. (2005). Winning at the first and second moments of truth: an exploratory study. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(1), 102-115. doi: 10.1108/09604520510575290
- Luque, M. C. (2017, 17 de julio). Sector inmobiliario debe ser guiado por la profesionalización. *Metro cuadrado*. Recuperado el 13 de agosto de 2017, de: <http://www.metrocuadrado.com/noticias/actualidad/sector-inmobiliario-debe-ser-guiado-por-la-profesionalizacion-3067>
- Medellín Cómo Vamos (2016a). Actualidad. Medellín: Medellín Cómo Vamos. Recuperado el 2 de febrero de 2017, de: <https://www.medellincomovamos.org/>
- Medellín Cómo Vamos (2016b). Informe de indicadores objetivos sobre la calidad de vida en Medellín, 2016. Medellín: Medellín Cómo Vamos Recuperado el 2 de febrero de 2017, de: https://www.medellincomovamos.org/download/informe-de-indicadores-objetivos-sobre-la-calidad-de-vida-en-medellin-2016/?utm_source=Documentos%20Home&utm_campaign=Encuesta%202016&utm_medium=Botones%20Sidebar&utm_term=Informe
- Mirman, L., y Mirman L. (2014). Your guide to Florida property investment for global buyers. Owning, investing and enjoying the Florida lifestyle (Kindle edition). Florida: Investments in Florida.
- Palm, R. I. (1985). Ethnic segmentation of real estate agent practice in the urban housing market. *Annals of the Association of American Geographers*, 75(1), 58-68. doi: 10.1111/j.1467-8306.1985.tb00058.
- Pheng, L. S., y Hoe, K. S. (1994). A survey of the important attributes for marketing: real estate agency services in Singapore. *Property Management*, 12(1), 22-27. doi: 10.1108/02637479410056259

- Presidencia de la República (1971). *Decreto 410, de 27 de marzo de 1971, por el cual se expide el Código de Comercio*. Bogotá: Presidencia de la República. Recuperado el 5 de abril de 2017, de:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html
- Rao, A. R., Bergen, M. E., y Davis, S. (2000). How to fight a price war. *Harvard Business Review*, marzo-abril. Recuperado el 2 de octubre de 2017, de:
<https://hbr.org/2000/03/how-to-fight-a-price-war>
- Real Academia Española, RAE (2014). Profesionalidad. En *Diccionario de la lengua española*, 23ª ed. Madrid: Espasa. Recuperado el 30 de octubre de 2017, de: <http://dle.rae.es/?id=UHxectl>
- Rodríguez, A. (1991). *Psicología social*. México: Trillas.
- Rojas T., J. F. (2017). Crece demanda de vivienda en arriendo en Medellín. *El Colombiano*. Recuperado el 12 de agosto de 2017, de:
<http://www.elcolombiano.com/negocios/aumenta-vivienda-en-arriendo-en-medellin-BK6914650>
- Rosenberg, L. J., y Stern, L. W. (1970). Toward the analysis of conflict in distribution channels: a descriptive model. *Journal of Marketing*, 34(4), 40-46. doi: 10.2307/1250710
- Ruiz de Maya, S., y Grande Esteban, I. (2013). *Casos de comportamiento del consumidor. Reflexiones para la dirección de marketing*. Madrid: ESIC.
- Sarmiento, A. (2016). *¿Cuáles son las ventajas de arrendar por inmobiliaria?* Bogotá: Fedelonjas. Recuperado el 13 de agosto de 2017, de:
<http://www.fedelonjas.org.co/cuales-son-las-ventajas-de-arrendar-por-inmobiliaria/>
- Schmitt, B. (2000). *Experiencial marketing*. Nueva York, NY: Free Press.
- Sierra Suárez, J. F. (2017, 12 de agosto). ¿Por qué está bajando la oferta de vivienda nueva en Antioquia? *El Colombiano*. Recuperado el 12 de agosto

de 2017, de: www.elcolombiano.com/negocios/baja-oferta-de-vivienda-nueva-en-antioquia-GL7094877

Soto J., G. J., y Restrepo D., N. E. (2008). *Entrenamiento para vendedores*. Bogotá: Norma.

Sura (2017). *Pasos a seguir*. Recuperado el 10 de septiembre de 2017, de: https://www.sura.com/seguro-arrendamiento/secciones/pasos_a_seguir.aspx

Tamayo J., J. A., y Panesso U., M. A., (2017). Panorama jurídico del corretaje inmobiliario. En *Encuentro de vendedores inmobiliarios de la Lonja*. Medellín: Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia. Recuperado el 20 de abril de 2017, de: profesional.eventos@lonja.org.co

Técnicas de Estudio (s.f.). ¿En qué consisten los estudios descriptivos? *Técnicas de Estudio*. Recuperado el 2 de febrero de 2017, de: <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion22.htm>

Tortosa, J. M. (1995). *Corrupción*. Barcelona: Icaria.

Ubillos Landa, S., Páez Rovira, D., y Mayordomo López, S. (2004). *Psicología social, cultura y educación*. Madrid: Pearson Education.

Velamuri, R. S., Harvey, W. S., y Venkataraman, S. (2017). Being an ethical business in a corrupt environment. *Harvard Business Review*, marzo. Recuperado el 2 de agosto de 2017, de: <https://hbr.org/2017/03/being-an-ethical-business-in-a-corrupt-environment>

Anexo

Anexo A:

ENCUESTA SOBRE EXPERIENCIAS CON EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRIENDO

TIEMPO ESTIMADO: ALREDEDOR DE OCHO MINUTOS

La siguiente es la encuesta que se les aplicó a propietarios e inquilinos (actuales o que hayan tenido este rol en los últimos dos años) para los municipios de Medellín, Envigado, Sabaneta e Itagüí. De acuerdo con lo planteado en el marco conceptual de la investigación, y de manera implícita en los objetivos de la misma, se quiere validar si en definitiva hay una relación causa y efecto entre las experiencias vividas y las actitudes hacia el servicio de administración de inmuebles en arriendo. Los objetivos que se plantean son los expuestos en el trabajo de grado. Cabe resaltar que la siguiente es una encuesta con patrón de salto, de acuerdo con la respuesta de inquilino o propietario que brinden los encuestados.

ENCUESTA SOBRE EXPERIENCIAS CON ADMINISTRADORES DE INMUEBLES EN ARRIENDO –INVESTIGACIÓN DE MERCADOS MEDELLÍN– NOVIEMBRE DE 2017

PRESENTACIÓN

Buenos(as) (días, tardes, noches). En este momento estamos realizando una investigación de mercados sobre administradores de inmuebles en arriendo. ¿Nos podría colaborar, por favor?

Nota: para las preguntas que tienen por respuesta SÍ o NO: si la respuesta es SÍ, continúa con la siguiente pregunta y si es NO se agradece y se finaliza o se continúa con otra pregunta si es del caso.

Preguntas de filtro: 1 a 5.

1. **¿En cuál de estos municipios vive usted?:** MEDELLÍN_____ ENVIGADO_____ SABANETA_____ ITAGÜÍ_____ OTRO _____

Si la respuesta es OTRO, se agradece y se finaliza.

2. **¿A cuál de estos rangos de edad pertenece usted?** 25 A 35 AÑOS_____ 36 A 45 AÑOS_____ 46 A 55 AÑOS_____ OTRO RANGO_____

Si la respuesta es OTRO RANGO, se agradece y se finaliza.

3. **¿Cuál de estos niveles socioeconómicos aparece en su cuenta de servicios?:** 4_____ 5_____ 6_____ OTRO_____

Si la respuesta es OTRO, se agradece y se finaliza.

4. **¿Ha hecho alguna negociación directa en los últimos dos años con alguna agencia de arrendamientos?** SÍ_____ NO_____

Si la respuesta es NO, se agradece y se finaliza.

5. **¿Cuál fue su rol?** INQUILINO_____ PROPIETARIO_____ OTRO_____

Si la respuesta es OTRO, se agradece y se finaliza, si la respuesta es INQUILINO se va a la sección de inquilinos y si es PROPIETARIO se va a la sección de propietarios.

Sección de propietarios:

Si ha tenido más de una experiencia con una agencia de arrendamientos, por favor seleccione la situación de experiencia que más recuerde (positiva o negativa) y que le sirva de base para responder las preguntas que encontrará en este cuestionario:

6. **¿Cuál de los siguientes enunciados describe mejor la naturaleza de ese momento experiencial?:**

EVENTOS ASOCIADOS CON LAS VISITAS CON CLIENTES_____

PRECALIFICACIÓN DE INQUILINOS_____

NEGOCIACIONES DE PRECIOS, CONDICIONES, FIRMA DEL CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN____

DAÑOS Y REPARACIONES DURANTE LA ESTADÍA DEL INQUILINO _____

CUMPLIMIENTO EN PAGO DEL ARRENDAMIENTO Y OTROS PAGOS _____

FINALIZACIÓN del CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN, ENTREGA DEL INMUEBLE, PAZ Y SALVOS _____

OTRO _____

7. Por favor: amplíe esa situación vivida en una frase: _____

8. Para usted, esa situación experiencial fue:

POSITIVA_____NEGATIVA_____

9. Si pudiera asociar alguna emoción que sintió usted durante esa experiencia ¿cuál sería? _____

10. En dicha situación experiencial, de 1 a 5, ¿qué tanto recomendaría a la agencia de arrendamientos? (con 1 para nada y 5 para mucho):

1___2___3___4___5___

11. Si llegara a ocurrir un evento que no es de su agrado en alguno de los siguientes procesos, ¿cuál considera usted, que, de ocurrir, afectaría toda la experiencia completa?

EVENTOS ASOCIADOS CON LAS VISITAS CON CLIENTES_____

PRECALIFICACIÓN DE INQUILINOS_____

NEGOCIACIONES DE PRECIOS, CONDICIONES, FIRMA DEL CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN____

DAÑOS Y REPARACIONES DURANTE LA ESTADÍA DEL INQUILINO

CUMPLIMIENTO EN PAGO DEL ARRENDAMIENTO Y OTROS PAGOS

FINALIZACIÓN DEL CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN, ENTREGA DEL
INMUEBLE Y PAZ Y SALVOS _____
OTRO _____

12. Si hoy necesitara entregar un inmueble en arriendo, ¿lo haría por?:

UNA AGENCIA DE ARRENDAMIENTOS _____ EN FORMA
DIRECTA _____

Si respondió EN FORMA DIRECTA pasar a la pregunta 14 y si respondió
AGENCIA DE ARRENDAMIENTOS continuar con la pregunta 13.

**13. Ordene de 1 a 5 únicamente cinco aspectos de los siguientes que
usted considere que una agencia de arrendamientos debería tener,
con 1 para el menos importante y 5 para el más importante. Si está
respondiendo desde un celular, desplace hacia la derecha para ver las
opciones.**

- RESPALDO DE ENTIDADES SIGNIFICATIVAS DEL SECTOR _____
- RECONOCIMIENTO EN EL SECTOR _____
- RESPALDO FINANCIERO _____
- RAPIDEZ EN ARRENDAR EL INMUEBLE _____
- CUIDADO ADECUADO DEL INMUEBLE _____
- PAGO OPORTUNO DE LOS CÁNONES _____
- EMPATÍA CON EL AGENTE DE ARRENDAMIENTOS _____
- RESPUESTA OPORTUNA ANTE EVENTUALIDADES _____
- PRECALIFICACIÓN ADECUADA DE LOS INQUILINOS _____
- PROFESIONALIDAD EN SU LABOR _____
- REPRESENTATIVIDAD TOTAL ANTE INQUILINO _____

14. Exprese su opinión con respecto a la siguiente frase: “las agencias de arrendamientos son una buena opción para entregar mi inmueble en arriendo”:

TOTALMENTE DE ACUERDO___

DE ACUERDO___

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO___

EN DESACUERDO___

TOTALMENTE EN DESACUERDO___

15. En su respuesta a la pregunta anterior, ¿qué tanto influyó la situación experiencial que le sirvió para responder este cuestionario?

MUCHO___ POCO___ NADA___

16. ¿Cuál es su percepción sobre las agencias de arriendos en general?

EXCELENTES___ BUENAS___ ACEPTABLES___ DEFICIENTES___ MALAS___

17. En su respuesta a la pregunta anterior, ¿qué tanto influyó la situación experiencial que le sirvió para responder este cuestionario?

MUCHO___ POCO___ NADA___

18. ¿Quisiera anotar algún comentario sobre su experiencia con las agencias de arrendamiento? SÍ_____ NO___

Dar las gracias y finalizar la encuesta.

Sección de inquilinos:

Si ha tenido más de una experiencia con una agencia de arrendamientos, por favor seleccione la situación de experiencia que más recuerde (positiva o

negativa) y que le sirva de base para responder las preguntas que encontrará en este cuestionario:

6. ¿Cuál de los siguientes enunciados describe mejor la naturaleza de ese momento experiencial?:

EVENTOS ASOCIADOS CON LAS VISITAS DE LOS INMUEBLES _____

PREESTUDIO LEGAL DE PROPIETARIOS _____

CONDICIONES LEGALES Y FÍSICAS DEL INMUEBLE _____

NEGOCIACIONES DE PRECIOS, CONDICIONES, FIRMA DEL
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO _____

DAÑOS Y REPARACIONES _____

FINALIZACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, ENTREGA DEL
INMUEBLE, PAZ Y SALVOS _____

OTRO _____

7. Por favor amplíe esa situación vivida en una frase: _____

8. Para usted, esa situación experiencial fue: POSITIVA _____

NEGATIVA _____

9. Si pudiera asociar alguna emoción que sintió usted durante esa experiencia ¿cuál sería? _____

10. En dicha situación experiencial, de 1 a 5, ¿qué tanto recomendaría a la agencia de arrendamientos? (con 1 para nada y para 5 mucho):

1 ____ 2 ____ 3 ____ 4 ____ 5 ____

11. Si llegara a ocurrir un evento que no es de su agrado en alguno de los siguientes procesos, ¿cuál considera usted, que, de ocurrir, afectaría toda la experiencia completa?

EVENTOS ASOCIADOS CON LAS VISITAS DE LOS INMUEBLES _____

PREESTUDIO LEGAL DE PROPIETARIOS _____

CONDICIONES LEGALES Y FÍSICAS DEL INMUEBLE_____

NEGOCIACIONES DE PRECIOS, CONDICIONES, FIRMA DEL
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO____

DAÑOS Y REPARACIONES_____

FINALIZACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, ENTREGA DEL
INMUEBLE, PAZ Y SALVOS _____

OTRO_____

12. Si hoy necesitara arrendar un inmueble, ¿lo haría por medio de?:

UNA AGENCIA DE ARRENDAMIENTOS_____ EN FORMA
DIRECTA_____

Si respondió EN FORMA DIRECTA pasar a la pregunta 14 y si respondió
UNA AGENCIA DE ARRENDAMIENTO continuar con la pregunta 13

13. Entre estos aspectos por favor seleccione mentalmente los cinco más relevantes que para usted debería tener una agencia de arrendamientos; luego, ordénelos de 1 a 5, con 1 para el menos importante y 5 para el más importante:

- RESPALDO DE ENTIDADES SIGNIFICATIVAS Y RECONOCIMIENTO
EN EL SECTOR_____

- NEGOCIACIONES JUSTAS, PROFESIONALIDAD EN SU LABOR _____

- INMUEBLES EN CONDICIONES FÍSICAS Y LEGALES ADECUADAS_____

- UBICACIÓN, DISPONIBILIDAD Y VARIEDAD EN INVENTARIO_____

- EMPATÍA CON EL AGENTE DE ARRENDAMIENTOS _____

- RESPUESTA OPORTUNA ANTE EVENTUALIDADES DE DAÑOS,
REPARACIONES Y OTROS_____

- PRECALIFICACIÓN ADECUADA DE LOS PROPIETARIOS_____

- REPRESENTATIVIDAD TOTAL ANTE PROPIETARIO___

14. Exprese su opinión con respecto a la siguiente frase: “las agencias de arrendamientos son una buena opción para arrendar un inmueble”:

TOTALMENTE DE ACUERDO___

DE ACUERDO___

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO___

EN DESACUERDO___

TOTALMENTE EN DESACUERDO___

15. En su respuesta a la pregunta anterior, ¿qué tanto influyó la situación experiencial que le sirvió para responder este cuestionario?

MUCHO___ POCO___ NADA___

16. ¿Cuál es su percepción sobre las agencias de arriendos en general?

EXCELENTES___ BUENAS___ ACEPTABLES___ DEFICIENTES___ MALAS___

17. En su respuesta a la pregunta anterior, ¿qué tanto influyó la situación experiencial que le sirvió para responder este cuestionario?

MUCHO___ POCO___ NADA___

18. ¿Quisiera anotar algún comentario sobre su experiencia con las agencias de arrendamiento? SÍ_____ NO___

Dar las gracias y finalizar la encuesta.